



UNIVERSIDADE DO MINHO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

CURSO DE LICENCIATURA em GESTÃO HOTELEIRA E TURISMO

TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO
IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA HACCP NA HOTELARIA
ANO LETIVO 2018/2019 – 4º ANO

Autor: Ronise Clarisse Santos Silva Cardoso

Orientador: Dra. Ivânia Ramos

Mindelo, 2019



**Departamento de Ciências Económicas e Empresariais Licenciatura
em Gestão Hoteleira e Turismo**

Implementação do Sistema de Haccp na Hotelaria

Autora: Ronise Clarisse Santos Silva Cardoso

Orientador: Dra. Ivânia Suely Fortes Ramos

Mindelo, 2019

Autor: Ronise Clarisse Santos Silva Cardoso

Título: Implementação do Sistema de Haccp na Hotelaria

Declaração de Originalidade

Declaro que esta Dissertação de Licenciatura é o resultado da minha investigação pessoal e independente. O seu conteúdo é original e todas as fontes consultadas estão devidamente mencionadas no texto, nas notas, nos anexos e na bibliografia.

O Candidato,

Ronise Clarisse Santos Silva Cardoso

Mindelo, Janeiro de 2020

Ronise Clarisse Santos Silva Cardoso

Título: Implementação do Sistema de Haccp na Hotelaria

"Trabalho apresentado à Universidade do Mindelo como parte dos requisitos para obtenção do grau de Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo."

Orientador: Dra. Ivânia Ramos

Mindelo, 2019

RESUMO

No âmbito da Licenciatura em Gestão Hoteleira e Turismo, foi desenvolvido um estudo sobre a implementação do Sistema HACCP na Hotelaria. O objetivo é analisar se a implementação de HACCP garante a qualidade nos serviços e produtos disponibilizados na hotelaria, tendo em conta os princípios e as normas deste Sistema.

O estudo foi dirigido através da revisão da literatura sobre o HACCP na hotelaria, principalmente sobre o Sistema de HACCP no que concerne a definição do conceito em causa, os princípios, e os pilares deste Sistema.

Procedeu-se ainda à elaboração de um estudo sobre dois hotéis de renome em Mindelo (Hotel Porto Grande e Don Paco), através da análise das fontes orais e escritas para o melhor conhecimento e compreensão dos aspectos cruciais na implementação deste sistema nos mesmos.

Para avaliação da percepção dos envolventes na aplicação deste sistema, realizou-se entrevistas à dois responsáveis nos referidos hotéis e ao gerente da empresa CVQUALI.

Os resultados das entrevistas permitiram fazer um levantamento aprofundado, dos aspectos práticos referentes à implementação do HACCP.

Verificou-se contudo, que apesar deste sistema ser uma mais valia dentro dos hotéis, é necessário preparar, capacitar e principalmente sensibilizar os colaboradores quanto ao cumprimento dos pré-requisitos para obtenção de melhores resultados no que toca à implementação do HACCP, garantindo assim a qualidade desejada nos produtos/serviço.

Palavras-Chaves: Hotelaria, HACCP, Sistema, pré-requisitos, produto e serviço.

ABSTRACT

Within the Bachelor of Hotel Management and Tourism, has developed a study on a implementation of the system HACCP in hotelary.

The aimis to analyze if implementation garant of the service quality and disponibility product in hotelary, taking into account the principles and the standards this system.

The study was directed by literature review about tourism, especially in system HACCP in hotelary with regard to the definition on the concept in question, the principles and pillars this system.

Proceeded still elaboration the study about two hotels in Mindel (Hotel Porto Grande e Don Paco), through the analysis of the oral and written sources, in order better understand its most important aspect on a implementation of this system.

With the objective of making an evaluation on to verify the existence of the HACCP, an interview study was made to the managers of the Hotel Porto Grande and Hotel Don Paco, and the company manager Cvquali, all both located in Mindelo.

The results of the interview allowed make a detailed survey, the practice aspect in the implementation of the HACCP

However, it was found this system added value in the hotels, need to prepare, empower and mainly educate employees to meet prerequisite to better results on the implementation of the HACCP, to ensuring the quality of the products and services..

Key-words: Hotelary, HACCP, system, prerequisite, quality, products, services.

Dedicatória

A minha dedicatória é direccionado á Jesus Cristo,
pelo suporte espiritual.

Aos meus queridos pais, á minha saudosa Dinha
Mana, aos meus irmãos, minha filha, á Nilton César,
pelo amor incondicional.

Obrigado!

Agradecimentos

Agradeço a todos os que me ajudaram, a elaborar este trabalho, primeiramente a Jesus Cristo, pelo suporte necessário para que eu não desisti-se.

Agradeço à minha família, pela compreensão, paciência, pelo apoio, pela motivação e sacrifício para que hoje fosse possível a conclusão.

Á todos os docentes que tive o prazer de conhecer ao longo destes anos e que me ajudaram a concluir o curso.

Á Universidade do Mindelo, pela oportunidade e apoio, principalmente nesta fase final do trabalho, a coordenadora do curso Gestão Hoteleira e turismo Doutora Eliane Graça, ao Docente Mestre João Rêgo, etc.

Muitissimo obrigado ao meu orientador Doutora Ivânia Ramos, pela orientação deste trabalho.

Agradeço os responsáveis dos Hoteis Porto Grande, Don Paco e o gerente da empresa CVQUALI, pela disponibilidade e apoio na facilitação das informações fornecidas.

Listas de siglas

HACCP – Hazard Analysis and Critical Control Points (Análise de Perigos e Pontos Críticos de Controle).

PCC-Pontos Críticos de Controle.

NASA – Administração Nacional da Aeronáutica e do Espaço.

FDA -“*Food and Drugs Administration*”.

ICMSF- International Commission on Microbiological Specification for Foods.

ISO-Organization for standardization.

BRC- British retail consortium.

ISF- International food standards.

ARFA-Agência de Regulação e Supervisão de Produtos Farmacêuticos e Alimentares.

NACMCF-National Advisory Committee on Microbiological Criteria for Foods.

FIFO- First In, First Out.

LIFO-Last In, Last Out.

NAS- academia Nacional de Ciências.

Índice

Introdução.....	15
1.1 Justificativa da Escolha do Tema	16
1.2 Objetivos	17
1.2.1 Objetivos Gerais	17
1.2.2 Objetivos específicos	17
1.3 Hipóteses.....	18
CAPÍTULO I.METODOLOGIA.....	19
1.Metodologia utilizada	20
1.2 Estrutura do trabalho	24
CAPÍTULO II.ENQUADRAMENTO TEÓRICO	25
2.1 História e Evolução do Turismo	26
2.2 Turismo na Idade Clássica	27
2.3 Turismo na Idade Moderna	28
2. 4Turismo na Idade Contemporânea	28
3 História da Hotelaria/Evolução Histórica Do Departamento de F&B	29
3.1 História da Hotelaria.....	29
3.2 Evolução Histórica do Departamento de F&B	30
4. Perigos de Origem Alimentar.....	31
4.1 Tipos de Microrganismos	32
4.2 Doenças de Origem Alimentar	33
4.3 Fontes de Contaminação dos Alimentos.....	35
4.4 Condições de Desenvolvimento dos Microrganismo	37
5. Breve Origem e Evolução das Normas ISO	39
6.O Surgimento do Sistema HACCP	42
6.1 Apresentação de Análise dos Perigos e Controlo dos Pontos Críticos	44
6.2 Origem dos Sete Princípios do HACCP	45
7.Pré-Requisitos Para a Aplicação Dos Princípios Do HACCP na Hotelaria	48
i. Localização e Estrutura	48
ii. Instalações.....	49
iii. Equipamentos, utensílios e bancadas de trabalho	54
iv. Abastecimento de Água.....	54
v. Resíduos Alimentares.....	55
vi. Águas Residuais	55

vii.	Controlo de Pragas	56
viii.	Código das Boas Práticas de Higiene	58
ix.	Higiene pessoal	59
x.	Plano de Higienização	62
xi.	Seleccção dos Fornecedores	64
xii.	Matéria-Primas e Ingredientes	65
xiii.	Transporte da Matéria-Prima	65
xiv.	Formação do Pessoal	66
8.	Aplicação Dos Principios De HACCP	68
8.1	Passo 1. Formação da Equipa APPCC	69
8.2	Passo 2. Descrição do Produto e método de distribuição	70
8.3	Passo 3. Identificar o uso esperado	71
8.4	Passo 4. Construir um diagrama de fluxo do processo	71
8.4.2.1	Processamento da Recepção das Matérias-Primas	74
8.4.3	Tipos de alimentos e o controlo na sua recepção	75
8.5	Armazenamento	77
8.5.1	Normas De armazenamento das mercadorias	78
8.5	PASSO 5. Verificação do fluxograma da produção	84
8.6	Passo 6. Lista de Perigos e Medidas de Controlo (Principio 1)	85
8.7	Passo 7. Aplicar a árvores de decisão HACCP a cada etapa(Principio 2)	91
8.8	Passo 8. Estabelecer limites criticos para as medidas preventivas associadas cada PCC (Principio 3)	92
8.9	Passo 9. Estabelecer um sistema de vigilância para cada PCC(Principio 4)	95
8.10	Passo 10. Estabelecer acções correctivas em caso de desvios aos limites críticos (Principio 6)	99
8.11	Passo 11. Estabelecer procedimentos de verificação(Principio 7)	102
8.12	Passo 12º Estabelecer procedimentos de verificação para aferir se o plano HACCP está a funcionar adequadamente(Principio 7)	108
CAPÍTULO III.	ANALISE DE RESULTADOS	109
3.	Apresentação e Interpretação dos Resultados da Pesquisa Qualitativa.	110
3.2.1	Descrição do Hotel Don Paco	111
3.2.2	Descrição do Hotel Oásis Porto Grande	112
3.2.3	Descrição da CVQUALI	112
CONSIDERAÇÕES FINAIS:	118
I.	Recomendações	120
II.	Limitações	121

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	122
Web-grafia complementar:	123
Legislação.....	124
Anexos.....	125
GLOSSÁRIO.....	137

TABELA 1- TIPOS DE MICRORGANISMOS	32
TABELA 2-TIPOS DE DOENÇAS	33
TABELA 3-FONTES DE CONTAMINAÇÃO DOS ALIMENTOS.....	35
TABELA 4-CONDIÇÕES DE DESENVOLVIMENTO DOS MICRORGANISMO	37
TABELA 5-CORES DOS MATERIAIS	52
TABELA 6-DESCRIÇÃO DO PRODUTO	71
TABELA 7-TIPOS DE ALIMENTOS E O CONTROLO	75
TABELA 8-PERIGOS ALIMENTARES NAS ETAPAS.	86
TABELA 9-MAPA DA SEVERIDADE VERSUS PROBABILIDADE DE OCORRÊNCIA.	89
TABELA 10-CLASSIFICAÇÃO DOS PERIGOS.....	89
TABELA 11-MEDIDAS PREVENTIVAS, LIMITES CRITICOS E NIVEL OBJETIVO.....	93
TABELA 12-VIGILÂNCIA.	96
TABELA 13-AÇÕES CORRECTIVAS.....	100
TABELA 14-DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DOS ENTREVISTADOS.....	113

Lista De Figuras

FIGURA 1-FLUXOGRAMA DO PROCESSO	84
---------------------------------------	----

FIGURA 2-A ÁRVORE DE DECISÃO PARA IDENTIFICAR PCCs.....	91
---	----

Introdução

O presente trabalho, sobre o tema a implementação do sistema de HACCP na hotelaria, pretende mostrar a importância da implementação deste sistema de gestão de qualidade nos estabelecimentos hoteleiros, de modo que estes tenham maior controlo dos perigos e os riscos inerentes à cada fase, etapa ou processo por onde passa os alimentos.

A alimentação, constitui uma preocupação desde os pré-históricos, onde eram caçadores e colectores, onde precisavam de procurar alimentos para comerem. Com o decorrer do tempo, surge a necessidade de produzirem e conservarem os seus próprios alimentos.

Mais tarde, sentiu-se a necessidade de deixar de ser nómadas para afixarem num local, para produzirem os próprios alimentos. E assim começaram a preocupar-se em arranjar formas de conservar os alimentos que não fosse salgado e fumado, surgindo os primeiros frigoríficos.

O sistema de HACCP, foi concebido pela NASA com o propósito de garantir a qualidade e higiene alimentar, embarcada nas naves do programa apolo, tendo sido posteriormente adaptado pelo FDA (*“Food and Drugs Administration”*) como sistema de segurança alimentar geral.

Conforme Maslow *«a segurança constitui uma das necessidades básicas do homem»*. Pois, o turismo carece de segurança para nascer, e se desenvolver constituindo qualquer motivo de insegurança, num qualquer destino turístico, razão para diminuição do número daqueles que o procuram.

Então o trabalho tem como objectivo principal conceituar o sistema Haccp, mostrando na teoria e na prática a importância da aplicação das normas nos estabelecimentos, e da certificação de qualidade, dos seus produtos e/ou serviços, trazendo vantagens competitivas em relação aos seus concorrentes.

1.1 Justificativa da Escolha do Tema

A escolha deste tema, sobre a implementação do sistema de análise e controlo dos riscos de contaminação, HACCP, nos estabelecimentos hoteleiros, deu-se pelo interesse e vontade de ampliar e aprofundar os conhecimentos sobre este assunto de suma importância para o departamento de Alimentos e bebidas.

Segundo o autor MOSER, 2002, p.15, «Na indústria Hoteleira adaptou-se o termo F&B(Food&Beverage), para designar todas as actividades relacionadas com a produção, o serviço e comercialização de comidas e bebidas».

Segundo Geraldo Castelli, a área de F&B é a estrutura organizacional mais complexa do hotel, e tem-se constituído num verdadeiro ``Calcanhar de aquiles`` para muitos administradores de hotéis, sendo que as despesas de mão de obra são aproximadamente 2,5 vezes maiores do que o sector de hospedagem e a receita é 4 vezes menor, comparativamente com o mesmo sector.

O departamento de Alimentos e bebidas, é complexo, tanto do ponto de vista da sua estrutura física, quanto da sua organização, pela sua sensibilidade, pela alta rotatividade do pessoal nos estabelecimentos hoteleiros. Por este motivo, torna-se necessário implementar um sistema de análise e controlo dos riscos e perigos, em todas as áreas do departamento, afim de alcançar os objetivos da sua implementação, como oferecer aos seus consumidores produtos e serviços de qualidade, tornando-se cada vez mais competitivos no mercado.

Assim, o estudo justifica-se pela importância de conseguirmos atingir a segurança alimentar nos estabelecimentos, com a implementação da ferramenta HACCP, ajudando os estabelecimentos hoteleiros, a alcançar o objetivo principal, que é a qualidade dos produtos e/ou dos serviços oferecidos, que conduzirá a melhoria dos lucros e melhoria da imagem junto dos seus clientes finais.

1.2 Objetivos

A definição do objectivo de estudo pode ser caracterizada como um desdobramento da pergunta básica do estudo, ou seja, os itens que serão que pesquisados para solucionar o problema de pesquisa. Prodanov e Freitas (2013).

Com este trabalho pretendo debruçar sobre a implementação do sistema HACCP, como um requisito importantíssimo, para que os estabelecimentos hoteleiros garantem a oferta de um produto e/ou serviço de qualidade aos seus consumidores finais.

1.2.1 Objetivos Gerais

Pretende-se com este trabalho, cujo o tema é a implementação do sistema de HACCP na hotelaria, verificar e comprovar a importância da implementação do sistema de gestão de qualidade nos estabelecimentos hoteleiros, visando a melhoria continua da oferta dos alimentos e o melhor desempenho dos profissionais do sector hoteleiro.

1.2.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo geral é preciso estabelecer os seguintes objetivos específicos, tais como, ter a capacidade de:

1. Conceituação do “Sistema HACCP”;
2. Identificar os pré-requisitos, necessários para aplicar os sistema nos estabelecimentos hoteleiros;
3. Identificar, analisar e avaliar os riscos e os potenciais perigos dos alimentos ao longo do processo produtivo, tendo em conta as não conformidades dos estabelecimentos;
4. Estabelecer as medidas preventivas e/ou de controlo dos pontos criticos e a aplicação de acções corretivas;

1.3 Hipóteses

Segundo Prodanov e Freitas (2013), a hipótese de um trabalho científico é a suposição que fazemos, na tentativa de explicar o que desconhecemos e o que pretendemos demonstrar, testando variáveis que poderão legitimar ou não o que queremos explicar ou descobrir.

Para Quivy & Campenhout (1998), a organização de uma investigação em torno de hipótese de trabalho constitui a melhor forma de a conduzir com ordem e rigor, sem por isso sacrificar o espírito de descoberta e de curiosidade que caracteriza qualquer esforço intelectual e de curiosidade. Além disso, um trabalho não pode ser considerado uma verdadeira investigação se não estiver estruturado em torno de uma ou várias hipóteses.

Do mesmo modo que (Fortin, 1996), realça que a hipótese combina o problema e o objectivo numa explicação ou predição clara e dos resultados esperados de um estudo. A formulação de uma implica a verificação de uma teoria ou, mais precisamente, das suas proporções.

Para isto a formulação da hipótese e contra-hipótese no que refere ao estudo de campo, tendo em conta, a pergunta de partida do trabalho: “Será que a implementação do sistema HACCP, garante a qualidade e segurança e/ou a eficiência dos serviços prestados pelos estabelecimentos hoteleiros?”. E visa obter a resposta depois do desenvolvimento do tema e da aplicação da entrevista, comprovando ou a hipótese ou a contra-hipótese, sendo elas:

Hipótese: Sim, a implementação do sistema de qualidade, garante a qualidade e segurança dos produtos e/ou a eficiência dos serviços prestados pelos estabelecimentos hoteleiros.

Contra-Hipótese: A implementação do sistema de qualidade, não garante a qualidade e segurança dos produtos e/ou a eficiência dos serviços prestados pelos estabelecimentos hoteleiros.

CAPÍTULO I. METODOLOGIA

Com o presente capítulo pretendeu-se identificar, descrever e justificar todas as opções metodológicas que foram utilizadas desde a criação do projeto até ao seu desfecho. A finalidade é demonstrar os meios e mecanismos utilizados para a concretização dos objetivos do presente estudo.

De acordo com Dencker (1998, p.85) *apud* Araújo (2010), a metodologia está inteiramente relacionada com os objetivos e a finalidade do projeto, devendo descrever todos os passos que serão dados para atingir os objetivos propostos.

Nesse sentido, apresentam-se assim, os procedimentos metodológicos utilizados para a coleta e interpretação dos resultados, que permitirão confirmar ou não a (s) hipótese (s) e os objetivos da investigação. Para uma melhor compreensão deste capítulo, segue-se mais detalhadamente a apresentação de cada ferramenta utilizada, bem como das etapas que foram empreendidas em todos os processos.

1. Metodologia utilizada

Conforme Marconi e Lakatos (2003), a especificação da metodologia da pesquisa é a que abrange maior número de itens, pois responde, a um só tempo, às questões como? Com quê? Onde? Quando?

Para a elaboração do trabalho recorreu à observação, onde fez-se o levantamento bibliográfico, a aplicação das entrevistas com a finalidade de obtenção das informações para a elaboração deste trabalho científico.

De fato, e como argumenta Dencker (1998, p.85) *apud* Araújo (2010), a metodologia está inteiramente relacionada com os objetivos e a finalidade do projeto, devendo descrever todos os passos que serão dados para atingir os objetivos propostos.

A metodologia é determinada pela problemática e pela pesquisa de estudos já feitos, e é partir desta que poderemos ajustar a nossa opção metodológica, pois o que determina esta fase é a problemática em estudo em articulação com a revisão de literatura (Canastra, 2015).

Para a validação da hipótese ou da contra-hipótese, tornou-se necessário efetuar uma pesquisa bibliográfica, à realização de entrevistas nos dois hotéis, como no hotel Porto Grande, Don Paco e a empresa CVQUALI.

1.1 Métodos de Investigação

Pretendeu-se apresentar através de uma cronologia desde , o surgimento do turismo, do departamento de A&B, o surgimento da ISO, a conceituação do HACCP, os pré-requisitos para a implementação do HACCP, os perigos alimentares, as boas práticas para a saúde dos manuseadores dos alimentos.

Pretendeu-se com a investigação explicativa, recolher os dados, através da aplicação de uma entrevista aos responsáveis pelo sistema de HACCP nos dois estabelecimentos hoteleiros, e á empresa cvquali, onde para recolher as informações, elaborar-se um questionário, e fez-se a recolha e análise das informações necessárias, sobre como são aplicado o processo, verificar se as normas de Haccp são cumpridas, que permitirá no final do trabalho concluir o grau de importância da implementação do sistema de HACCP nos estabelecimentos hoteleiros.

Para realizar este estudo, com principal propósito abarcar um conjunto de métodos, técnicas, procedimentos, normas e outros suportes que o curso nos proporcionou, ao longo dos anos de modo a alcançar competências para a realização de trabalhos de carácter técnico.

Enfatizando os aspetos relativos à característica da pesquisa, coleta de dados, tratamento e análise dos mesmos. Esta foi uma pesquisa de carácter qualitativo do tipo de estudo de caso, devidamente sustentada por pesquisas bibliográfica, internet e documentais.

Os dados foram recolhidos através da entrevista feita aos responsáveis de qualidade do Hotel Don Paco, Hotel Porto Grande e da entrevista feita ao gerente da empresa cvquali profissionais da área.

1.1.1 Recolha dos dados

Os dados para a pesquisa foram coletados das entrevistas aplicadas às unidades hoteleiras e à empresa CVQUALI.

O objetivo da realização da entrevista acima referidos, teve como foco, fazer uma recolha de informações consistente junto das unidades hoteleiras e à empresa CVQUALI, que permita no final do trabalho tirar ilações sobre a eficácia da implementação deste sistema para os mesmos.

1.1.2 Entrevista

A entrevista é uma forma de interação social ou, uma forma de diálogo diferente, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação.

Para Ketele (2006), a entrevista é um método de recolha de informações que consiste em conversas orais, individuais, ou de grupos, com várias pessoas selecionadas cuidadosamente, cujo o grau de pertinência, validade e fiabilidade é analisado na perspectiva dos objectivos da recolha de informações.

Segundo Gil (2008), a entrevista é defenida como “(...) a técnica em que a investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam á investigação”.

Vitelas (2009), define a entrevista como sendo “uma forma especifica de intereção social que tem como objetivo, recolha de dados para uma investigação. O investigador faz perguntas as pessoas capazes de fornecer dados de interesse, estabelecendo um diálogo

peculiar, assimétrico, onde uma das partes procura recolher informações, sendo a outra fonte dessas informações.

Por isso foram aplicadas as entrevistas presencial aos responsáveis das áreas nos hotéis e ao gerente da empresa de consultoria em Segurança Alimentar, CVQUALI. Onde cada um dos responsáveis responde as perguntas da entrevista.

1.2 Estrutura do trabalho

O presente trabalho, encontra-se dividido em três capítulos: a introdução onde se definiram a justificativa do tema do trabalho, o objetivo geral e objetivos específicos. O primeiro capítulo, diz respeito à metodologia, que é o caminho percorrido para o concretizar de todos os objetivos pretendidos com o trabalho. Aqui serão identificadas e justificadas todas as escolhas metodológicas feitas ao longo da investigação desenvolvida. No segundo capítulo aborda o enquadramento teórico, onde faz-se uma breve revisão sobre o surgimento/evolução do turismo, da hotelaria e do departamento de A&B, do surgimento da Iso, da conceituação, dos pré-requisitos, os perigos alimentares e a aplicação do HACCP nos estabelecimentos hoteleiros. O terceiro Capítulo, trata-se das considerações finais do trabalho, as recomendações e as limitações encontradas na realização do trabalho.

CAPÍTULO II. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

2.1 História e Evolução do Turismo

Ao longo do tempo, o conceito do turismo vem sofrendo alterações, tal como as recomendações da *Organização Mundial de Turismo/Nações Unidas sobre Estatísticas de Turismo*, define o turismo como "*as atividades que as pessoas realizam durante suas viagens e permanência em lugares distintos dos que vivem, por um período de tempo inferior a um ano consecutivo, com fins de lazer, negócios e outros.*"

Segundo MARQUES, 2003, p. 25, a Organização Europeia de Cooperação Económica diz que "[...] *o turismo é toda a deslocação humana e temporária, por causas alheias ao lucro; também, o conjunto de bens, serviços e organizações que, em cada nação, torna possível essa deslocação e consequentes relações entre viajantes e naturais do país hospedeiro.*"

A definição de Mathieson e Wall torna-se mais completa, pois consideram que "*o turismo é o movimento temporário de pessoas para destinos fora dos seus locais habituais de trabalho e residência, as atividades desenvolvidas durante a permanência nesses destinos e as facilidades criadas para satisfazer as suas necessidades*". Evidenciando, assim, a complexidade da atividade turística e as relações que esta envolve.

Turista é um visitante (conhecido também como Sebarit) que se desloca voluntariamente por período de tempo igual ou superior a vinte e quatro horas para local diferente da sua residência e do seu trabalho (sem, este ter por motivação, a obtenção de lucro), pernoitando nesse mesmo lugar. Já um excursionista é um visitante que, embora visite esse mesmo lugar, não pernoita.

A vontade das pessoas de viajarem, para conhecerem outros povos e estabelecer relações com outras civilizações foi sempre uma constante na história do Homem. Por diversas razões, religiosas, comerciais, políticas, de expansão territorial ou por simples curiosidade, a história do homem está profundamente ligada às deslocações e às viagens.

De acordo com as características da evolução registada ao longo dos tempos podemos identificar três épocas históricas do turismo: a idade clássica, a idade moderna e a idade contemporânea que, não coincidem com as idades históricas do mesmo nome.

2.2 Turismo na Idade Clássica

Desde os primórdios das primeiras civilizações até à metade do século XVIII. Alguns registos da história, diz que com o surgimento da moeda e do desenvolvimento do comércio, no séc. VII a.C., poderá ser a motivação das pessoas a deslocarem-se de um lugar para outro para estabelecer negócios. Posteriormente, com algumas invenções da escrita cuneiforme e da roda, ficou marcado pelo aumento das viagens, tanto para negócios, mas também por outro motivos.

Há 5000 anos atrás, os romanos e os gregos, organizavam viagens pelo rio Nilo, no Egipto, para visitar os templos, as 7 maravilhas do mundo do Mediterrâneo, em particular as pirâmides e os monumentos do Egipto que ainda hoje constituem uma das grandes atracções turísticas do mundo. Na antiga Grécia e a Ásia Menor, atraíam visitantes em épocas de Jogos Olímpicos, etc. com varias atracções, tais como, as produções teatrais, os banhos termais, competições atléticas e festivais.

No entanto, foi em Roma, em 25 a.c, com o desenvolvimento das zonas termais, iniciadas 25 a.C., em Roma, que nasce os centros de turismo que perdura até hoje. São autenticas piscinas, banheiras com água quente, salas de massagens, acompanhados de representações teatrais, corridas de carros e outras distrações, etc.

2.3 Turismo na Idade Moderna

Em meados do século XVIII, foi marcado por grandes mudanças e por acontecimentos, a nível tecnológico, económico, social e cultural, que veio trazer numerosas alterações nas preferências de viagens. Tornando cada vez mais entre os peregrinos a deslocação de uma sociedade com maior poder económico, à procura de viagens de lazer, dando a conhecer outras paragens e à procura de experiências diferentes e únicas.

Na década XX, ficou marcado pelo registo de várias inovações, que veio transformar a forma de viver das sociedades.

2.4 Turismo na Idade Contemporânea

Com a revolução industrial, sofre profundas alterações, em que a burguesia, torna-se a dispor de recursos económicos e de tempo para viajar. Com esta revolução industrial surge o transporte, modificando o comportamento dos mesmos, despertando a curiosidade e a vontade de viajar para conhecer outros lugares.

Portanto, com mais tempo livre, sentiram-se motivados com as deslocações, praticando o turismo de massa, procurando “sol e praia” e paulativamente, começaram a despertar, levando-os à procura de actividades culturais entre outros tipos de turismo.

3 História da Hotelaria/Evolução Histórica Do Departamento de F&B

3.1 História da Hotelaria

De acordo, com Joaquim António Janeiro (1997:15) diz-se que “*a hotelaria ¹é uma das mais antigas actividades humanas, tendo a sua evolução sido significativa através dos tempos*”.

Segundo os registos, a hospedaria surge por volta do século IV a.c., e tinham como objetivo prestar serviços correspondentes às mais elementares necessidades humanas – como a alimentação e abrigo.”

Devido à evolução, a hotelaria nasce, quando surge a necessidade dos homens a viajar para fazer negócios, e por isso surge a necessidade de repouso e alimentação.

Ainda, segundo a história da hotelaria, com o desenvolvimento da civilização, os primeiros viajantes foram os peregrinos religiosos, comerciantes, etc e na época eram hospedagens caseiras.

Com o decorrer dos tempos, na antiga Roma, deu-se o desenvolvimento do sistema rodoviário, sentiram a necessidade de contruir algumas hospedagens, denominados de mansiones e tabernas.

Com a revolução industrial e ferroviária e as transformações sociais resultantes estimulam a construção de hotéis.

Por volta de 1889, o hoteleiro Cesar Ritz, abre em Londres o Hotel Savoy, abre o primeiro hotel de luxo, no entanto foi em Estados Unidos Da América, onde se verificou o mais acelerado desenvolvimento da hotelaria.

¹ Hotelería consiste na atividade profissional que assenta na arte de dar alojamento ou alimentação aos hóspedes. ([Http://pt.wikipedia.org/wiki/Hotelaria](http://pt.wikipedia.org/wiki/Hotelaria))

Com a evolução das sociedades, e das redes de comunicação, sentiram a necessidade de viajar, não só por motivos religiosos e de negócio, mas também viajar por lazer.

Marques J. Albano (2003:55), afirma que “são estabelecimentos hoteleiros os destinados a proporcionar alojamento, mediante remuneração, com ou sem fornecimento de refeições e outros serviços acessórios”.

3.2 Evolução Histórica do Departamento de F&B

Com a Revolução Industrial no século XIX, veio o surgimento da máquina a vapor, a energia eléctrica, entre outras inovações que foram de grande importância para o desenvolvimento da hoteleira, e consequentemente para o departamento de A&B.

O departamento de A&B (Alimentos e Bebidas), também conhecida pela sigla F&B (Food and Beverage). E de acordo com (MOSER, 2002, p.15), «Na indústria Hoteleira adaptou-se o termo F&B (Food&Beverage), para designar todas as actividades relacionadas com a produção, o serviço e comercialização de comidas e bebidas».

De acordo com, Castelli (2000, p.54), diz que «a missão da empresa hoteleira é suprir as necessidades humanas e pode ser entendida como uma organização que oferece alojamento á clientela mediante pagamento. Mas dentro da organização, tem-se o sector dos alimentos, que tem como objectivo suprir as necessidades de alimentação».

O departamento de Alimentos & Bebidas é o departamento que faz parte da estrutura de um hotel, considerado por muitos como o mais complexo, tanto de ponto de vista da sua estrutura física, como da sua organização/ estrutura funcional, onde se encontra as secções/áreas, como, a cozinha, o restaurante, o bar, as compras e o economato.

Segundo Castelli (2003), «A cozinha forma um conjunto ordenado de equipamentos e instalações, perfeitamente integrados para a produção de refeições.»

De acordo, com Victor Monteiro, pag.15«. *O restaurante é a actividade comercial no âmbito da hotelaria, que se ocupa da confecção e comercialização de algumas das refeições principais e/ou complementares[...]*».

Segundo, MARQUES J. Albano, 2006, (p. 231), «Os serviços de econmato são, no funcionamento de uma unidade hoteleira, uma secção de muita responsabilidade, dado que uma boa gestão se baseia no controlo e compreensão das despesas, para um maior aproveitamento das receitas.»

O controlo do F&B, segundo Moser (2002, p.77) “[...] *é um eficaz instrumento de gestão, através do qual pode ser avaliado o desempenho de qualquer operação de comidas e bebidas, relacionando indicadores de gestão previamente estabelecidos com valores reais.*”

Consegue-se através da implementação do sistema de HACCP, como sendo uma ferramenta de autocontrolo, que irá garantir a segurança higiénico e sanitário dos alimentos, em todas as fases operacionais por onde passa os alimentos.

4. Perigos de Origem Alimentar

Os perigos alimentares, são os riscos de contaminação alimentares, que os alimentos correm, antes da sua manipulação, durante e depois da manipulação.

Os perigos alimentares podem ser classificados, de acordo com a sua natureza, de perigos biológicos, perigo química e perigo física. Por isso, é preciso conhecer e identificar os perigos, que os alimentos correm, em cada etapa, para podermos tomar as medidas preventivas e monitorizar esses perigos.

E de suma importância, a realização do controlo dos Perigos (“Hazard”), através da verificação do aspecto, químico ou físico que pode fazer com que um alimento seja inseguro para o consumo dos humano.

4.1 Tipos de Microrganismos

Os microrganismos ou micróbios são organismos que não podem ser vistos á olho nú, somente com um microscópio. Estes podem ser as bactérias, os fungos, os vírus, os bolores, protozoários, os fungos(leveduras) e os acáros. No quadro abaixo fez-se uma apresentação dos microrganismos, as suas funções e em que alimentos são encontrados.

Tabela 1- Tipos de Microrganismos

Microrganismos	Função	Encontrados em Alimentos
Bactérias	São seres eucariotas unicelulares, ou seja, parasitas.	Alimentos como, frutos e vegetais e na água.
Fungos	São seres eucariotas, que inclui microrganismos, como a levedura, os bolores, e em cogumelos.	Alimentos como, os vegetais, no pão, no queijo, no vinho e na cerveja, no solo, água, animais, homem, etc.
Vírus	São parasitas intracelulares e necessitam do metabolismo para se multiplicarem.	Peixe, moluscos (mexilhões, ostras ou ameixas, etc) e Frutos ou vegetais, contaminados por fertilizantes.
Leveduras	São fungos unicelulares de pequenas dimensões. Úteis para utilizar no fabrico de alimentos, como iogurte, etc. Mas	Alimentos acidificados,

	agentes contaminantes ou degradante de alimentos.	açucarados e alcolizados
Bolores	São fungos pluricelulares, que quando associados, são vistos a olho nú sobre os alimentos. Estes microrganismos produzem micotoxinas como as aflotoxinas.	Alimentos como carne, leite, ovos, etc.

4.2 Doenças de Origem Alimentar

As doenças de origem alimentar, também denominadas de patologias alimentares, infecções alimentares e intoxicações alimentares, constitui um grave problema á saúde pública que ocorre em todo o mundo.

As patologias alimentares são doenças que apresentam, geralmente, uma natureza infecciosa e tóxica, podendo variar desde problemas de saúde á riscos ligeiros a muito graves.

Uma doença de origem alimentar é qualquer doença ou patologia contraída a partir da deterioração de alimentos contaminados.

Tabela 2-Tipos de Doenças

Doenças	Origem	Veiculo/Alimentos	Condições de desenvolvimento
Salmonella	Bactérias do intestino do homem e animais.	Carne de vaca, frango, peixe, leite, casca de ovos, roedores, insectos(moscas).	Temp.5°C e 48°C Óptimo crescimento

Listeria monocytogenes	Bácteria patogénico	Solo, vegetais crus, na água, na carne e no peixe, aves, etc.	Temp. 0° a 45°C Ótimo crescimento 30° a 37°C.
Escherichia Coli	báctérias Tracto intestinal do homem e de animais.	Vegetais Crus.	Temp. 7° a 46°C Ótimo Crescimento 35° a 37°C
Staphylococcus Aureus	Báctérias que produz toxina chamada de enterotoxina. locais como o nariz, a garganta, na saliva, na pele e lesões.	Na pele, no nariz, etc.	Temp. 7° a 46°C Ótimo Crescimento 35° a 37°C
Clostridium Perfringens	Báctérias do intestino	Carnes, alimentos elaborados expostos à temperatura ambiente.	Tem. 12° a 50°C Ótimo Crescimento 42° a 47°C.
Clostridium Botulinum	Báctérias, ocorre na ingestão de uma toxina.	Solo	Temperaturas entre os 10 e os 48°C Temperatura ótima de crescimento entre 35 e 40°C.
Bacillus cereus	Báctérias, ocorre na ingestão de uma toxina.	Solo, vegetais, na água, carne, peixe, leite, arroz, batata, massas.	Tem. 4° a 55°C Ótimo Crescimento 30° a 40°C.

Fonte: Elaboração Própria

4.3 Fontes de Contaminação dos Alimentos

A contaminação alimentar ocorre devido à presença de microrganismos, que estão presentes em toda a natureza (na água, no solo, no ar, na pele, no trato digestivo dos animais, nas superfícies de folhas e frutas, etc). Visto que são vários os veículos de contaminação dos alimentos, em que podemos considerar as potenciais fontes primárias, tais como:

Tabela 3-Fontes de contaminação dos alimentos

Fontes de contaminação dos alimentos	Descrição
Água	<p>A água é um elemento fundamental e indispensável à vida, e, portanto, representa um elemento importantíssimo nas áreas de manipulação dos alimentos, isto porque a água que é utilizado desde o início da produção dos alimentos até o consumidor final.</p> <p>Portanto, a água é um veículo de contaminação dos alimentos de alto risco.</p>
Solo	<p>O solo é uma fonte de contaminação, porque o solo é composto por diversas matérias orgânicas em decomposição.</p>

Ar e poeira	Tanto o ar e poeira, são fontes de contaminação dos alimentos, caso se verídica no local de manipulação destes alimentos.
Superfícies de corte	As superfícies de bancadas, das tabuas de corte, as facas, são equipamentos e utensílios, que são utilizados no preparo dos alimentos, por isso devem ser de materiais lisos, laváveis, não tóxicos e resistentes à corrosão. E, devem ser sempre mantidas em boas condições de conservação, limpas e desinfetadas.
Manipuladores de alimentos	<p>Os manipuladores, são das mais importantes fontes de contaminação, como cavidades nasais, boca, pele, as mãos e portador de doenças.</p> <p>A falta ou deficiente prática de higiene das mãos durante a manipulação, pode contaminar os alimentos, pondo em risco a saúde dos consumidores.</p>

Fonte: Elaboração Própria

4.4 Condições de Desenvolvimento dos Microrganismo

Isto é conseguido através da avaliação dos perigos inerentes atribuídos aos produtos ou processos, através do controlo dos perigos identificados, tais como:

Tabela 4-Condições de Desenvolvimento dos Microrganismo

Condições de desenvolvimento dos Microrganismo	Descrição
Temperatura	A temperatura é um dos fatores que melhor se pode controlar, pois os microrganismos responsáveis pela maior parte das intoxicações alimentares, desenvolvem em temperaturas de cerca de 37°C e em 5°C e os 65°C também se desenvolvem. A valores inferiores e superiores a este intervalo, os microrganismos praticamente não comodidade para se desenvolverem.
Humidade	O microrganismo, precisa de humidade para se desenvolver, pois, é na água que essa bactéria se multiplica, mas na ausência da mesma não morre.
Oxigénio	Alguns tipos de bactérias não crescem na presença, de oxigénio e outros só na presença de oxigénio desenvolvem, isto dependendo do tipo de bactéria.

Acidez do meio	Algumas bactérias não se desenvolvem em meios muito ácidos e, por esse motivo, se acidificarmos alimentos com vinagre ou sumo de limão, podemos impedir que os micróbios cresçam e se multipliquem.
<i>Tempo</i>	O tempo é um outro fator, visto que, ao proporcionarmos as bactérias e os microrganismos as condições ótimas de temperatura, nutrientes, humidade e que por sua vez dermos-lhe tempo suficiente para se multiplicarem, resultará num viveiro de bactérias.
PH	<p>O pH é uma medida que indica o grau de acidez. Os alimentos podem ser alimentos ácidos ($1 \leq \text{PH} \leq 6$), alimentos neutros ou saudáveis ($6 \leq \text{PH} \leq 8$), alimentos alcalinos ($8 \leq \text{PH} \leq 14$).</p> <p>Alimentos pouco ácidos: carnes, peixe e leite, etc)</p> <p>Alimentos ácidos:</p> <p>Alimentos muito ácidos: frutas, derivados do leite e saladas.</p>

Fonte: Elaboração Própria

5. Breve Origem e Evolução das Normas ISO

A ISO² é uma entidade de padronização e normatização, e foi criada em Genebra, na Suíça, em 1947.

A norma ISO 9000, surgiu após a 2ª guerra mundial, através do estabelecimento de critérios a serem seguidos pelas empresas, com o propósito de implementar um sistema que garantisse a qualidade do projeto, desde a sua instalação, em todo o processo de produção.

Estas normas ISO 9000 é uma ferramenta de melhoria contínua, visando a não conformidade em todas as etapas, com o objetivo principal de assegurar a satisfação dos seus clientes.

Dentro das normas ISO, encontra-se as seguintes normas, as normas ISO 9000:2000, que baseia-se nos seguintes oito princípios, tais como, enfoque no cliente, liderança, envolvimento dos colaboradores, abordagem por processo e sistemática da gestão, melhoria contínua, da abordagem factual para a tomada de decisões e relações de mútuo benefício com fornecedores.

A ISO tem como objetivo principal aprovar normas internacionais em todos os campos técnicos, como normas técnicas, classificações de países, normas de procedimentos e processos.

A certificação ISO, promove a normatização de empresas e produtos, para manter a qualidade permanente. Suas normas mais conhecidas são a ISO 9000, ISO 9001, ISO 14000 e ISO 14064.

² ISO é a sigla de *International Organization for Standardization*, ou Organização Internacional para Padronização, em português.
www.wikipedia.com

As normas ISO 9000 e 9001 são sistemas de gestão de qualidade aplicado em empresas, utilizadas para efeitos de certificação, pois compreende-se por um sistema de gestão da qualidade.

A *ISO 22000:2005*, surge devido ao constante aparecimento de varios perigos alimentares, e por exigencia dos consumidores, os paises produtores de alimentos, sentiram a necessidade de criar uma norma que controlasse esses problemas, e assim assegurar que os consumidores adquirissem produtos 100% seguros.

Esta norma, foi publicado a 1 de dezembro de 2005, pela Organization for standardization(ISO), que fosse de encontro as expectativas das industrias alimentares, com o objectivo que a norma garantisse a inocuidade dos alimentos.

A *ISO 22000:2005*, a *ISO 22000* é uma norma internacional que define os requisitos de um sistema de gestão de segurança de alimentos abrangendo todas as organizações da cadeia alimentar, da "colheita à mesa".

A norma *ISO 22000:2005*, consiste em determinar os requisitos do sistema de gestão de segurança alimentar para qualquer organização do sector alimentar. É adequada para empresas que buscam integrar o seu sistema de gestão da qualidade, por exemplo, a *ISO 9001*, e o seu sistema de gestão de segurança de alimentos.

Isto porque, a *ISO 22000:2005*, tem em consideração os pré-requisitos da *ISO 22000:2005*, de forma a ter uma compatibilidade do sistema entre os dois sistemas e assim permitir uma implementação integrada conjunta.

A norma combina elementos essenciais e geralmente reconhecidos para garantir a segurança de alimentos ao longo da cadeia, incluindo:

- ❖ Comunicação interactive;
- ❖ Gestão de Sistema;

- ❖ Controle de riscos de segurança de alimentos através de programas de pré-requisitos e planos HACCP;
- ❖ Melhoria e atualização contínua do sistema de gestão de segurança de alimentos.

São várias as vantagens da criação desta norma ISO 22000:2005, primeiramente a harmonização dos standards internacionais, tal como com o british retail consortium (BRC) e international food standards (ISF), europgab.

E surge devido á existência de diversos standards, em que para colocar os produtos em determinados mercados, em alguns países enfrenta obstáculo de ser impossível de estar certificado nestes mesmos padrões.

A segunda vantagem, pretendeu-se um sistema integrado, isto porque está norma tem um formato identico a outras normas ja existentes, tais como do ISO 9001:2000 e o ISO 14001:2004, entre outros.

Portanto, esta semelhança entre estes ISOs, facilitará a implementação do ISO 22000:2005, visto que muitas destas empresas ja estão certificadas com os ISO 9001:2000, tornando mais facil a adaptação e obtenção do certificado deste novo referencial.

6.O Surgimento do Sistema HACCP

O sistema de HACCP, surge nos Estados Unidos de América, em finais dos anos 60, pela empresa americana *Pillsbury*, em colaboração com os Laboratórios de Investigação do Exército e da NASA, com o objetivo de preservar a segurança dos alimentos dos astronautas.

Portanto, na década de 70, o sistema de HACCP foi concebido, com o propósito de garantir a qualidade e higiene alimentar, embarcada nas naves do programa apolo, tendo sido posteriormente adaptado pelo FDA (*“Food and Drugs Administration”*) como sistema de segurança alimentar geral. Pois, o decorrer da década de 70, a FDA (*“Food and Drugs Administration”*), elaborou um conjunto de normas para os alimentos enlatados de baixa acidez.

No início, o grande interesse na utilização deste método foi a garantia da inocuidade dos alimentos, mas posteriormente a administração de alimentos e medicamentos dos estados unidos da america (*U.S Food and Drugs Administration*), começou a formar inspetores na aplicação da metodologia HACCP e determinou a realização de inspecções especiais em instituições produtoras de alimentos.

No entanto, nesta epoca, o HACCP, não foi usado, isto porque mesmo que a descrição dos principios seja breve, em contrapartida não é nada simples o desenvolvimento do plano de HACCP e a sua implementação exige tempo, habilidades, conhecimentos científicos e industriais específicos.

Segundo, o autor Almeida,(1998), em 1971, *«o conceito de HACCP, foi apresentado pela primeira vez, numa conferencia Nacional sobre a produção dos alimentos. Em que, este era formado por 3(três) principios, começando pela identificação e avaliação dos perigos associados a criação, a comercialização, o abate, a industrialização e por fim a distribuição dos alimentos. De seguida a determinação dos pontos criticos para controlar*

qualquer perigo identificado e por fim o estabelecimentos de sistemas para monitorizar os pontos criticos de controlo».

Entretanto, em 1985, voltaram a interessar-se pelo sistema HACCP, através do Comité de protecção dos alimentos, com a Academia Nacional de Ciências dos Estados Unidos da America, que publicou um relatório sobre os critérios microbiológicos dos alimentos.

Este estudo, a pedido de varias organizações governamentais, onde a comité de protecção de alimentos, veio recomendar às agencias federais, às industrias transformadoras de alimentos que utilizassem o sistema HACCP, como forma mais eficaz e eficiente de garantir a inocuidade dos alimentos.

Foi padronizado e estandardizado para a indústria alimentar americana, por recomendação da *American National Research Council*.

E somente depois surge as normas ISO 9000, que estabelece um modelo de gestão de qualidade, podendo ser aplicado em todas as organizações.

No entanto, nos anos 80, a comissão internacional para as especificações microbiologica sem alimentos(ICMSF- International Commission on Microbiological Specification for Foods), sugeriu a utilização do sistema de HACCP, como base de controlo de qualidade alimentar, do ponto de vista higienico e microbiologico.

No entanto, posteriormente, sentiram a necessidade de adaptar este sistema de HACCP na restauração, com o intuito de ajudar na organização, na analise, no controlo, no desenvolvimento das atividades.

Na decada de 90, a *Comissão do Codex Alimentarius* publicou o código do HACCP, de forma a harmonizar as medidas de controlo da segurança alimentar a nível internacional.

6.1 Apresentação de Análise dos Perigos e Controlo dos Pontos Críticos

O significado das siglas HACCP, em inglês (Hazard Analysis and Critical Control Points) ou seja, em português APPCC (análise dos perigos e controlo dos pontos críticos).

O HACCP é uma metodologia de referencia mundial, que permite um controlo proativo, rapido, barato, envolve todos os niveis de staff, autonomia nas decisões, permite um prognostico dos perigos.

Baseado, na identificação e avaliação de perigos específicos e na implementação de medidas para o seu controlo, focadas na preservação e não na análise do produto final, de forma a garantir a segurança dos alimentos. E tem por base o *Codex Alimentarius*³.

Este sistema basea-se na aplicação de princípios técnicos e científicos de prevenção, que tem por finalidade garantir a inocuidade dos processo de produção, manipulação, transporte, distribuição e consumo dos alimentos.

Em que, a análise dos perigos (Hazard Analysis) consiste, em analisar os perigos, relacionados com o aspeto, químico ou físico que pode fazer com que um alimento seja inseguro para o consumo.

O ponto crítico de controlo (PCC) é um ponto, da fase operacional ou procedimentos em que se pode aplicar um controlo para impedir, eliminar, ou reduzir a níveis aceitáveis um risco que pode afetar a salubridade de um alimento.

³ Codex Alimentarius (expressão em latim que significa “código alimentar” é uma coletânea de padrões reconhecidos internacionalmente, código de conduta, orientações, relativamente á produção de alimentos, etc.

6.2 Origem dos Sete Princípios do HACCP

De acordo, com Almeida (1998), em 1989, o NACMCF, constituíram um grupo de trabalho, para traçar as linhas orientadoras para a aplicação do HACCP, onde em novembro do mesmo ano, publicara um documento, cujo o título “Princípios HACCP ara a produção de alimentos”.

Neste documento, a NACMCF, define HACCP como sendo “*um método sistemático para ser usado na produção de alimentos, de forma a garantir a sua inocuidade*”.

Em 1991, a NACMCF, tornou a colocar o grupo HACCP, para efetuar uma revisão do relatório anterior, com base nas consideração as modificações feitas pelo *Comité de higiene dos alimentos a codex alimentarius*.

Estes principios, são aplicáveis em todas as actividades de produção de alimentos, desde a agricultura, na pecuaria, na industrialização dos alimentos, na manipulação, na conservação e distribuição dos alimentos e na utilização dos alimentos pelos consumidores.

Para que o conceito de HACCP, fosse aceite, estes principios foram submetidos a um profundo e detalhado estudo pelas industrias e agencias governamentais de inspecção e controlo dos produtos alimenticios.

No entanto, após varias discussões em reuniões, cursos e seminários, em que o grupo questionou o principio 1, que incluía a utilização da avaliação do perigo microbiológico.

6.3 Os Sete Princípios do HACCP

De acordo com o *Codex Alimentarius*, para a implementação de um sistema HACCP, devem ser considerado os 7 seguintes princípios fundamentais, que deverão ser seguidos, por todos os envolvidos no processo, de forma a garantir a inocuidade dos alimentos.

Almeida, 1998, afirma que *“no desenvolvimento do plano antes da aplicação dos princípios a um produto ou a um processo há que ter em conta os princípios de HACCP”*.

A legislação⁴ Cabo-verdiana, todas as empresas do sector alimentar devem implementar o método de controlo baseado nos sete princípios do HACCP, que são os seguintes:

Princípio 1: Efectuar uma análise de perigos e identificar as medidas preventivas respetivas. Este princípio determina que seja feita a identificação dos possíveis perigos associados à produção alimentar, em todas as fases, e que seja avaliada a sua severidade e definidas medidas preventivas para o seu controlo;

Princípio 2: Identificar ou Determinação dos Pontos Críticos e de Controlo (PCC), que tem de ser controlados para eliminar os perigos ou reduzir a probabilidade da sua ocorrência;

Princípio 3: Estabelecer limites críticos para as medidas preventivas associadas a cada PCC, ou seja, os valores mínimos e máximos aceitáveis no controlo de um PCC. Os limites críticos têm de ser respeitados para que cada PCC esteja sob controlo.

Princípio 4: Estabelecer os princípios de controlo (monotorização) dos Pcs e os procedimentos para utilização dos resultados da monotorização para ajustar o processo e manter o controlo. Deverá ser implementado um sistema de vigilância para assegurar que o PCC está sob controlo, através de testes periódicos, simples observações e registos.

Princípio 5: Determinar ações corretivas para o caso do desvio dos limites críticos, ou seja estabelecimento das acções correctivas a tomar quando um PCC se encontra fora dos limites críticos estabelecidos.

Princípio 6: Construir um sistema de registo e arquivo de dados que documentam estes princípios e a sua avaliação;

Estabelecimento de um procedimento de verificação que evidenciem que o plano HACCP funciona eficazmente, através de ensaios, análises, revisões, etc.

Princípio 7: Estabelecer procedimentos de verificação para aferir se o sistema esta a funcionar adequadamente. Estabelecimento de um sistema documental: para controlo dos procedimentos e registos referentes aos princípios 1 a 6 e que documentem a execução correcta do Plano HACCP (Registos da aplicação pratica).

7.Pré-Requisitos Para a Aplicação Dos Principios Do HACCP na Hotelaria

Segundo, J6se Pinto e Ricardo Neves, 2010 “*O pr6-requisito 6 um conjunto de procedimentos que controlam as diversas condi76es operacionais da organiza76o, estando diretamente relacionados com todos os envolvidos no processamento dos produtos alimentares.*”

Na primeira fase, a equipa de Haccp, deve efectuar um levantamento de todas as actividades, do programa de pr6-requisitos existentes e das mat6rias-primas utilizadas no estabelecimento.

A contamina76o dos alimentos pode ocorrer, de varias formas, atrav6s de pessoas, equipamentos, utensilios e instala76es, etc e para diminuir ou eliminar a ocorr6ncia de contamina76o e o conseq6ente impacto 6 sa6de dos consumidores, deve haver o comprometimento de todos os intervenientes da cadeia alimentar.

A aplica76o dos principios, deve-se respeitar e cumprir os pr6-requisitos, para poder prevenir, reduzir ou eliminar a contamina76o dos alimentos em todas as etapas, como na recep76o das mat6rias-primas, durante a sua armazenagem e na sua prepara76o/elabora76o, ou seja todos os aspectos inerentes 6 cozinha e restaura76o devem ser controlados.

Nesta fase, os pr6-requisitos devem controlar os perigos envolvente do estabelecimento, como, (localiza76o, infra-estrutura, pessoal, instala76o, os equipamentos e utensilios,etc).

i. Localiza76o e Estrutura

Todos os estabelecimentos, independentemente das suas caracteristicas, estruturas e dimens6es pr6prias, necessitam do ponto de vista da higiene e seguran76a alimentar, cumprir um conjunto de requisitos m6nimos definidos na legisla76o aplic6vel no pais.

Uma boa localização de uma cozinha/Restaurante, constitui um requisito, de condições que garantirão o sucesso da implementação do sistema de HACCP.

A adopção da marcha em frente⁵ é uma regra essencial para a segurança alimentar, e o *lay-out*⁶ das cozinhas devem respeitar este principio.

Este deverá localizar-se em zonas livres de poluição, que não se verifica presença de substancias perigosas, e ausência de animais.

ii. Instalações

De acordo, com o Pinto, José e Neves, Ricardo, « as infra-estruturas existentes, tais como as zonas de processamento, armazenagem e áreas de apoio á produção devem ser possuir algumas características básicas, como por exemplo superficies como as paredes, divisórias, chão, entre outras deverão ser construídas por materiais impermeáveis que não apresentam riscos de toxicidade e permitam uma higiene e uma secagem adequada[...]»

Ainda, segundo o autor, Pinto, José e Neves, Ricardo, para a preparação e elaboração, diz que «[...] os pavimentos das instalações, devem ser construídas, com materiais impermeáveis, não absorventes, antiderrapantes, laváveis e não tóxicas, de forma a permitir o escoamento adequado das superficies[...]». As paredes devem ser construídas com materiais impermeáveis, não absorventes, antiderrapantes, laváveis e não tóxicas, lisas até uma altura adequada” conforme a legislação.

De acordo, com o decreto-lei nº25/2009, da legislação Cabo-verdiana, «as instalações é qualquer edificio ou área em que os alimentos são manuseados e as zonas adjacentes sujeitas á mesma direcção.»

⁵ Marcha em frente é o circuito que os alimentos devem seguir da zona mais suja para a zona mais limpa, de modo que os alimentos prontos a servir não se cruzem com os alimentos que irão ser descascados, lavados.

⁶ É uma palavra inglesa muitas vezes usado em português, que significa esquema, design, arranjo, etc.

Os estabelecimentos hoteleiros, devem ser concebidas para facilitar as operações do processo de forma higiénica, afim de reduzir ao minimo o risco de contaminação e permitir uma limpeza fácil e eficaz.

Por isso, as instalações alimentares, onde são recebidas os matérias-primas, armazenadas, preparadas e/ou elaboradas os alimentos, devem ser construídas em locais, onde não exista fontes de contaminação que coloque em causa a saúde pública.

Deve assegurar a monitorização de alguns parâmetros, como o ar, o solo e a água contaminantes (pesticidas, poeiras, etc.).

Deve-se assegurar condições do teto, de forma que não acumule pó, vapores de condensação, etc.

As condições das janelas, de modo a comunicar com o exterior, contendo malhas anti-insectos, que podem desmontar-se e limpar-se com facilidade.

As condições das portas, devem ser de superfícies lisas e de fácil limpeza e que comunique com o exterior com um sistema automático para impedir o acesso de vetores, como por exemplo de insectos, pó, etc.

A iluminação adequada é outra condição importante, podendo ser natural ou artificial, mas que seja suficientemente intensa. O sistema de iluminação artificial, deve-se-á estar protegida, evitando em caso de acidente contamine os alimentos.

A ventilação adequada, dos locais de produção, e protegidos de malha ou grades anti-vetores adequados, para evitar a entrada de roedores e insetos.

a) Zona de trabalho

A estrutura da cozinha de um estabelecimento hoteleiro deve ser bem pensada com cautela e rigor, pois o tamanho da cozinha deve ser proporcional a demanda das refeições, refletindo assim na eficiência, na qualidade e agilidade do serviço.

Assim a separação por zonas de preparação dos diferentes alimentos, de forma a possibilitar o fluxo ordenado, evitando a contaminação cruzada, em todas as etapas de preparação dos alimentos.

Portanto, a separação das áreas de preparação dos alimentos, deve ser configurada, de forma a evitar a contaminação cruzada dos alimentos.

Isto porque, a contaminação cruzada acontece mediante a transferência de microorganismos de um alimento para outro. Isto pode ocorrer através da utilização da mesma faca, tábua de corte e outros utensílios, usados em múltiplos produtos alimentares sem se lavar adequadamente entre cada utilização.

Portanto, para evitar a contaminação cruzada dos alimentos, nas zonas de pré-preparação dos alimentos, devem ser separada conforme os diferentes tipos de alimentos. E ainda, para cada zona de preparacao, para manipular os alimentos, devem utilizar materiais segundo o código de cores⁷ como as facas e tabúas diferente.

⁷ <https://www.portalhaccp.pt/forum/geral/codigo-internacional-de-cores>

A estrutura da cozinha é constituída pelo conjunto de compartimentos destinados às suas secções, ligadas entre si, podendo distingui-los em 5 secções, nomeadamente:

Tabela 5-Cores dos materiais

Cores dos materiais	Tipo de manuseamento
Azul	Peixe Crú
Vermelho	Carnes Crúas
Verde	Legumes
Branco	Alho, Cebola, e batata
Amarelo	Alimentos já confeccionados

Fonte: Elaboração Própria

b) Zona de pré-preparação de carnes

Na zona de preparação da carne, é destinada para o tratamento destes alimentos, como a limpeza, cortes e separação das doses, etc. Isto, porque são alimentos ricos em proteínas e apresentam um alto risco de contaminação cruzada. Para a preparação da carne, utilizam-se os materiais da cor vermelha, para preparação de carne crúa.

c) Zona de preparação do peixe e marisco

Na zona de preparação do peixe e marisco, destinada para o tratamento destes alimentos, como a lavagem e limpeza, cortes e separação das doses, etc. Isto, porque são alimentos ricos em proteínas e apresentam um alto risco de contaminação cruzada. Para a preparação do peixe, devutilizar os materiais da cor azul para preparação de alimentos crúas.

d) Zona de preparação vegetal

Na zona de preparação dos legumes e hortaliças, destina-se a preparação e cocção destes alimentos e que posteriormente será servida ao consumidor final. Utiliza-se os materiais da cor verde e Branco.

Nesta área, são utilizadas técnicas de preparação, para garantir a higienização como, a lavagem e desinfecção, a descascagem, cortes e cocção destes alimentos.

e) Zona de preparação sobremesas

Na zona da preparação das sobremesas, é reservado somente para a preparação das sobremesas, destinado exclusivamente a lavagem dos alimentos (Frutas, queijos, etc), cortes, descasques, separação, pré-preparo de frutas. Os equipamentos industriais utilizados nesta zona são: as bancadas inoxidável, liquidificadores, cortadores de frios, abatedores de temperaturas, balde de detritos e conservador de gelados caseiros. E os utensílios usados, são facas e tabúas próprias, tigelas inox, etc.

f) Zona de Copa

A zona de copa é a zona reservada como zona de apoio e destinam-se ao empratamento da copa limpa e lavagem de louças e utensílios da copa suja.

A zona da copa deve corresponder a espaços distintos e compartimentados, relativamente aos restantes zonas da cozinha.

A cozinha deve ser próxima das copas, devendo ambas ser instaladas de forma a permitir uma comunicação rápida com a sala de refeições, sempre que possível, com trajectos diferenciados para sujos e limpos.

Na copa suja deve existir pelo menos uma cuba de lavagem, dotada de água quente e fria, e máquina de lavar louça adequada ao movimento do estabelecimento.

iii. Equipamentos, utensílios e bancadas de trabalho

De acordo com os autores, José Pinto e Ricardo Neves (2011), «*no processamento alimentar torna-se necessário recorrer a diversos equipamentos. Todo o equipamento deve ser construído e instalado de acordo com os princípios de higiene. Devem estar estabelecidos e documentados programas de manutenção preventiva e de calibração que garantam á partida o seu correto funcionamento*».

Todos os materiais, aparelhos e equipamentos, que entram em contacto com os alimentos devem estar efectivamente limpos,[...] desinfectados, com a frequência necessária para evitar qualquer riscos de contaminação, conforme a legislação em vigor.

iv. Abastecimento de Água

De acordo, com Pinto, José e Neves, Ricardo, (2011), pág.56 “A água é um elemento essencial para a segurança alimentar, isto porque para além de ser indispensavel, e influencia diretamente a qualidade do alimento.”

Portanto, os estabelecimentos devem assegurar, que a água utilizada, esteja em conformidade com a legislação aplicada⁸ em Cabo Verde.

E segundo a agência reguladora (ARFA), os reservatórios de água apropriados, devem encontra-se sempre tapados, limpos e em bom estado de conservação e lavar e desinfetar periodicamente os reservatórios de água como forma de garantir que a água armazenada não seja contaminada. As Condições de abastecimento de água com balcões (com pontos de água), zonas quentes situadas no centro da cozinha (para o fogão, exaustor e a fritadeira), o lixo (de baixo das bancadas), com plonge, etc.

A tarefa de verificar a conformidade da qualidade da água compete aos responsáveis pela rede de distribuição.

⁸ Decreto-Regulamentar nº25 de 20 de julho de 2009-Artigo 15

Portanto, todos os estabelecimentos, para o manuseamento e processamento dos alimentos, precisam da água potável, e estes devem possuir uma fonte de abastecimento de água apropriado.

v. Resíduos Alimentares

Os estabelecimentos hoteleiros, devem dispor de um dispositivos ou recipientes higienicos de fácil limpeza, para evitar a acumulação de resíduos alimentares nos locais onde se encontrem alimentos, conforme a legislação⁹ aplicada.

Os resíduos alimentares devem ser colocados em contentores destinados para o efeito e estarem sempre fechados, bem como sujeitos a limpeza e desinfecção periódica.

Os locais de armazenamento dos resíduos devem ser concebidos e utilizados, de modo a permitir boas condições de limpeza e impedir o acesso dos animais e a contaminação dos alimentos, da água potável dos equipamentos e das instalações.

Diariamente, os recipientes recicláveis para a recolha e evacuação de desperdícios de alimentos e outros tipos, nas dependências de elaboração e/ou manutenção de alimentos, devem ser esvaziados, lavados e higienizados.

vi. Águas Residuais

Nos locais, a recolha e evacuação de águas residuais estará desenhada e construída de forma que se impede a contaminação da atividade a desenrolar, da água potável, etc.

Deverá ter um sistema que impeça o possível refluxo de águas residuais. As águas residuais deverão ir a uma caixa no solo, ao esgoto ou material apropriado que desembocará num sistema de depuração industrial ou na rede de esgoto público.

⁹ Decreto-Regulamentar nº25 de 20 de julho de 2009-Artigo 14.

vii. Controlo de Pragas

As pragas qualquer animal capaz de, directa ou indirectamente, contaminar os alimentos. Isto porque, a presença destes animais como os Roedores(ratos, ratazanas), rastejantes(formigas e baratas) e insetos voadores(mosca, mosquitos e traças), passaros(pombos e pardais) e outros menos frequentes(cães e gatos) são nocivos, e a sua presença constitui um perigo á segurança dos alimentos.

Deve ser uma preocupação de todos os estabelecimentos, em irradiar estas pragas, isto porque nas instalações, durante o ciclo de processamento dos alimentos, a presença desses animais são causadores de doenças podem infectar e contaminar os alimentos.

De acordo, com asae¹⁰, *«uma boa higienização das instalações e a inspecções das matérias-primas na sua recepção, pode minimizar a probabilidade de ocorrência de infecção»*.

A legislação¹¹ Cabo-verdiana, diz que o controlo das pragas nos estabelecimentos hoteleiros é obrigatório. O controlo das pragas é um *«controlo preventivo, aplicando as boas praticas de higiene, de forma a evitar a criação de um ambiente favorável ao desenvolvimento das pragas, designadamente mantendo o edificio em bom estado, as áreas interiores e exteriores devem ser mantidas limpas e em condições de impedir o acesso de pragas e eliminar os potenciais locais de proliferação»*.

Os estabelecimentos alimentares, como é o caso da hotelaria, o controlo das pragas, consiste essencialmente em impedir a entrada e/ou a permanência das pragas nas instalações.

¹⁰ Asae é a autoridade administrativa de portugal especializada para as áreas de segurança alimentar e fiscalização económica.

¹¹Decreto-Regulamento nº 25 de 20 de julho de 2009, Artigo 16.

Estes objectivos, são alcançados cumprindo um conjunto de medidas preventivas legais, como por exemplo:

- Manter fechado todos os orifícios, drenos por onde as pragas possam entrar;
- Os animais devem ser excluídos das instalações de processamento dos alimentos;
- Os potenciais fontes de alimentos devem ser armazenados em contentores a prova de pragas e/ou colocadas acima do chão;
- Examinar dos regularmente para avaliação de potenciais infestações.
- colocar redes mosquiteiras nas janelas e aberturas para o exterior e colocar protecções nas portas.
- Manter os locais de manipulação e armazenagem de produtos em perfeito estado de limpeza e proceder à limpeza sempre que se derrame ou espalhe um produto.
- Colocar os resíduos sólidos (lixo) sempre em caixotes com tampa e mantê-los sempre fechados.

Deste modo, um eficaz controlo de pragas é essencial para as afastar das instalações e prevenir o seu aparecimento, visto que são um potencial foco de contaminação.

Torna-se de suma importância, a existência de um programa de controlo das pragas, em todos os estabelecimentos hoteleiros, e deverão ter em conta procedimentos.

Procedimentos estes, que por ser obrigatório a existência do mapa relativo à localização das pragas permitindo que qualquer indício da existência de pragas nos estabelecimentos possam ser rapidamente comunicado, para preparar a intervenção da empresa responsável pela desinfestação.

Em todos os estabelecimentos, deve existir um programa de manutenção ou um plano de desinfestação, definido e executado por técnicos qualificados, em que os produtos utilizados para a desinfestação têm que ser apropriados para o setor alimentar.

E é obrigatório a existência nos estabelecimentos, de uma ficha técnica de segurança dos produtos utilizados para o combate às pragas, e conhecer a forma de atuação em caso de intoxicações com o produto.

Portanto, torna-se importante manter em arquivo todos os relatórios de controlo das pragas.

viii. Código das Boas Práticas de Higiene

A legislação Cabo-verdiana, diz que deve-se entender “*O Código de boas práticas como instrumento valioso para auxiliar os operadores alimentares...na observância das regras de higiene e dos princípios HACCP*”.

O Código das boas práticas de higiene é uma base necessária, que constitui um pré-requisito essencial para a implementação de um sistema de segurança alimentar.

Todos os estabelecimentos hoteleiros, devem estabelecer os princípios e procedimentos de boas práticas de higiene e segurança alimentar, a ser seguidos rigorosamente pelos manipuladores de alimentos, na produção de produtos seguros, entre outros intervenientes da área.

Deve ser documentada e de conhecimento de todos os que trabalham direta ou indiretamente com a área da produção dos alimentos.

Isto porque, o cumprimento do código das boas práticas de higiene, facilita a aplicação garante a higiene dos alimentos em todas as fases do processo de produção até à venda ao consumidor final.

ix. Higiene pessoal

De acordo, com Gerardo Castelli(2003), *«Uma das principais causas de contaminação alimentar está no ser humano. Daí a importancia da higiene pessoal[...]»*.

Assim para garantir que quem contacta diretamente ou indiretamente com os alimentos, não constituem um risco de contaminação dos produtos, é necessário que todos os intervenientes tenha o conhecimento e o cumprimento de certas regras relativas à higiene pessoal da legislação¹² aplicada.

Diariamente, todos os manuseadores dos alimentos, antes de dirigirem ao local de preparação dos alimentos, devem efetuar a sua higiene corporal, lavagem correcta das mãos, tirar os adornos, fardar-se, colocar a touca e a protecção bucal, colocar o sapato, etc.

O comportamento pessoal são as acções e cuidados que os manuseadores dos alimentos, devem ter antes, durante e depois da execução das suas tarefas, como por exemplo manter as unhas curtas, limpas e isentas de verniz, evitar passar os dedos no nariz, orelhas, boca ou coçar qualquer parte do corpo, não se pode fumar, comer, beber, mascar pastilha ou tomar medicamentos quando se procede à preparação de refeições, evitar tossir, espirrar ou assoar-se junto às bancadas de trabalho, etc.

Sempre que, o manipulador de alimentos, sofrer de qualquer doença infecto-contagiosa, nomeadamente dores abdominais, diarreias, náuseas, vômitos, tosse, corrimento nasal, processos inflamatórios da boca, ouvidos, olhos e lesões na pele é proibido o contacto com alimentos para consumo.

Os manipuladores de alimentos, não devem utilizar adornos, tais como anéis, brincos, colares, pulseiras, entre outros. Isto porque, estes objetos possuem ranhuras e orifícios

¹² Decreto-Regulamento nº25 de 20 de julho de 2009, Artigo 18

que podem acumular resíduos e que poderão originar a uma contaminação dos alimentos, tais como anéis, pulseiras, brincos, colares, etc.

Para além disso, são objetos que poderão soltar-se e cair na hora do manuseamento dos alimentos, e consequentemente poderá causar uma contaminação do alimento.

Todos os manipuladores, devem desenvolver as suas tarefas, devidamente fardados, de acordo com as funções que desempenha.

As fardas dos manuseadores de alimentos, devem ser de cor clara, de forma a melhor identificar a sua sujidade, mantida em perfeitas condições de higiene, e de uso exclusivo da área de preparação de alimentos, como por exemplo, da cozinha, do armazém das matérias-primas, até da área do restaurante.

O uso da touca nos locais de preparação dos alimentos, é obrigatório, de forma a evitar que caia cabelo na comida, e cause uma contaminação dos alimentos, através de (*Staphylococcus aureus*).

Por isso, o cabelo deverá estar totalmente coberto por uma touca, barrete ou boné, sempre que exerça as suas funções nas zonas de preparação dos alimentos ou na zona de lavagem dos utensílios.

O uso das luvas descartáveis, pelos manuseadores de alimentos, torna-se de suma importância, em todas as operações de manuseamento dos alimentos, evitando assim em caso de acidente se houver cortes, queimaduras ou escoriações nas mãos.

As luvas deverão ser mantidas em boas condições de higiene, e se houver interrupções na execução da tarefa, a luva deverá ser substituída por outra nova.

Recomenda-se o uso das luvas sempre em manuseamento de alimentos prontos para consumo (preparação de sanduís, saladas, fatiar carne e embratar).

Todos os manipuladores de alimentos, deverão estar calçados sapatos tipo socas, antiderrapantes, isto porque na cozinha, os manipuladores estão sujeitos em deitar, no chão líquidos, como água, óleo, etc.

As mãos são as principais fontes de contaminação bacterianas dos alimentos, e para prevenir os riscos de contaminação dos alimentos, os manipuladores dos alimentos deverão manter as mãos sempre muito bem lavadas e desinfetadas.

Tal como as mãos, as unhas deverão estar limpas e cortadas, para evitar a acumulação de bactérias, que poderá resultar numa contaminação dos alimentos.

O manuseador de alimentos ao desenvolver as suas atividades na cozinha, com uso de objetos cortantes e perfurantes, corre o risco de se cortar, mas que de imediato deverá proceder a um curativo do mesmo.

O manipulador de alimentos, deve lavar as mãos, todos os dias antes de iniciar as suas atividades, durante e depois da sua execução, sempre que usar as instalações sanitárias, todas as vezes que mexer no cabelo, no nariz ou noutra parte do corpo, ou usar um lenço de assoar, antes e depois de mexer em alimentos crus (legumes, fruta, carne, ovos...,), depois de tocar em objetos sujos (embalagens, lixo, superfícies sujas), sempre depois de fumar e comer.

Portanto, o manuseador de alimentos, deverá proceder á lavagem das mãos, respeitando alguns passos, para uma boa higiene das mãos, começando por molhar as mãos e o antebraço com água potável, colocar o sabão de preferência sabão líquido anti-séptico ou bactericida, utilizando uma escova de unhas, passar por água corrente para retirar o sabão, desinfetar com solução desinfetante própria para mãos, e por fim secar as mãos com papel absorvente ou secador.

Todo o pessoal relacionado com os alimentos, são obrigados a possuir credencial de formação de manipulador de alimentos, devendo cumprir a sua atividade laboral e as normas higiénicas e sanitárias vigentes na legislação Cabo-verdiana.

A entidade de saúde, que tem a responsabilidade, de realizar a avaliação médica, na delegacia de saúde, e após esta avaliação é-lhe entregue um cartão de sanidade, e que terá de ser actualizado de 3 em 3 meses.

Os manipuladores de alimentos devem entender a higiene pessoal, como uma forma de proteger a sua saúde e a do consumidor final, através de comportamentos adotados durante a manipulação dos alimentos, pois são um dos principais veículos de contaminação dos alimentos.

x. Plano de Higienização

De acordo, com Pinto, José e Neves Ricardo, *«a limpeza numa unidade alimentar não pode ser considerada apenas sob o ponto de vista de um pavimento bem varrido, mesas brilhantes, de ferramentas colocadas no local correcta, etc. Embora seja um factor importante, nunca deveremos descuidar daquilo que não vemos, como é o caso do aspecto microbiológico.»*

Oliveira e Masson apud, 2003 «[...] Os Planos de Higienização compreendem a descrição completa das atividades específicas necessárias para manter as instalações e utensílios livres de microrganismos patogénicos e consequentemente prevenir a contaminação dos alimentos através do contato com utensílios e instalações contaminados.»

De acordo, com a legislação¹³, «Para garantirmos uma limpeza “perfeita” é necessário termos em atenção determinados aspectos, de forma a garantir o sucesso.»

¹³ Decreto-lei n.º 25/2009, de 20 de julho de 2009.

O processo de higienização na indústria hoteleira, consiste num conjunto de práticas, que tem como objectivo garantir um ambiente limpo e livre de potenciais contaminantes, constituída por duas etapas:

A primeira etapa: A limpeza, que é a remoção de poeira, resíduos de alimentos, sujidade, gordura ou outra matéria indesejada.

A segunda etapa: A desinfecção, a redução, por meio de agentes químicos, e/ou métodos físicos, do número de microrganismo no ambiente, para um nível que não comprometa a segurança e a adequação dos alimentos.

No plano de higienização deve conter um conjunto de informações e normas respeitantes aos locais, equipamentos, utensílios, do estabelecimento, visando cumprir a correta higienização.

O procedimento de limpeza manual deve seguir 5 etapas, fundamentais à eficácia desta operação:

1ª Etapa : começa com a pré-lavagem, com a remoção dos resíduos;

2ª Etapa: lavagem com detergente;

3ª Etapa: Enxaguamento com água para eliminar a sujidade;

4ª Etapa: Desinfecção redução ou eliminação dos microrganismos;

5ª Etapa: Enxaguamento com água para eliminar o desinfectante.

Nos estabelecimentos hoteleiros, para a limpeza e desinfecção da cozinha e das outras dependências, como os armazéns e as câmaras de conservação, deve ser realizado todos os dias no final das actividades e sempre que seja necessário durante o dia.

Para proceder à limpeza das superfícies das bancadas, dos equipamentos, deve-se utilizar o auxílio de um pano, água, detergente e desinfectante.

xi. Selecção dos Fornecedores

É da responsabilidade da secção das compras dos estabelecimentos de efectuar o aprovisionamento das encomendas.

Mas antes, este deve proceder a uma pesquisa dos fornecedores do mercado, bem como os produtos oferecidos e a qualidade dos mesmos.

Os estabelecimentos, deverão assegurar que os produtos alimentícios são elaborados em condições higiénicas adequadas, deve-se proceder á selecção e avaliação dos seus fornecedores que disponham do número correspondente ao Registo General sanitário de alimento e que estão aplicando o sistema APPCC.

Isto porque, a partir, da qualidade da matéria-prima e dependendo da condição da mesma, pode-se produzir e obter um produto final de alta qualidade.

Primeiramente, para a aquisição das matérias-primas, deve-se realizar a escolha previa dos fornecedores, em que a selecção dos fornecedores, é feita mediante a análise da ficha técnica dos produtos e/ou ingredientes, e posteriormente realizar visita ao fornecedor.

Entretanto, o responsável pelas compras deverá periodicamente solicitar aos fornecedores o boletim analítico e frequentemente realizar auditoria aos fornecedores, com a finalidade de avaliar o cumprimento das boas praticas de higiene e de segurança alimentar.

Portanto, na aquisição das matérias-primas, devem assegurar que os produtos alimentícios adquiridos, foram elaborados, respeitando as condições higiénicas adequadas.

Para isso, o responsável pelas aquisições, deve avaliar os fornecedores do mercado, mediante a sua certificação/documentação, que garante que estão a aplicar o sistema de autocontrolo de higiene alimentar.

Depois da análise dos fornecedores, deve-se exigir aos fornecedores, a apresentação da documentação que garante a realização de um programa de autocontrolo da produção dos produtos.

Por outro lado, se efectuará uma visita ao fornecedor para constatar as condições higiénico-sanitárias das instalações e como é o processado.

xii. Matéria-Primas e Ingredientes

Todas as matérias-primas, só devem ser adquiridas cujo o grau de contaminação por parasitas, microrganismos patogénicos ou substância tóxicas, substâncias em decomposição ou corpos estranhos sejam aceitáveis, do processo higienicamente aplicada às empresas do sector alimentar, pela legislação¹⁴ em vigor.

As matérias-primas e os ingredientes devem ser conservados em condições adequadas que evitem a sua deteriorização e os protejam de contaminação.

xiii. Transporte da Matéria-Prima

O transporte¹⁵ dos alimentos, deverá assegurar a integridade dos produtos alimentares, a proteção dos alimentos, respeitando algumas condições como a temperatura adequada, a humidade, limpeza e desinfeção do transporte.

Segundo a legislação vigente, Decreto-lei nº25/2009, artigo 10º, diz que para “*o transporte dos produtos alimentares, torna-se necessário respeitar alguns parâmetros de segurança destes generos alimenticios, como por exemplo, o veiculo apropriado, possuírem caixas de carga dos veiculos de transporte e os contentores utilizados devem ser mantidos limpos e em boas condições de conservação, de forma a proteger os generos*

¹⁴ Decreto-Regulamento nº25, de 20 de julho de 2009, Artigo nº20

¹⁵ Decreto-Regulamentar nº25, 20 de julho de 2009, Artigo

alimentícios da contaminação[...]devem ser concebidos e construídos de forma a permitir uma limpeza e desinfecção adequada.”

xiv. Formação do Pessoal

De acordo, com castelli(2003), “ *o treinamento e educação são importantes não apenas para o empregado saber o que deve ser feito, mas fazer bem feito.*”

“O treinamento e reciclagem periódicas com os profissionais envolvidos na produção dos alimentos(trabalho educativo e informativo)” são acções necessárias para o controlo de qualidade em alimentos, Mendes(1998).

De acordo com a legislação vigente, a formação do pessoal¹⁶ é um aspecto muito importante para aplicar com êxito o sistema de APPCC, tanto pela contribuição do conhecimento técnico, como pela sua ajuda na mudança de atitude do pessoal, facilitando a aplicação dos princípios do sistema.

É por isso, que é desejável que a formação e a sua aplicação envolvam todo o pessoal do estabelecimento, desde o pessoal da direcção até o pessoal que confecciona as comidas, dado que é importante que todos saibam os perigos que se podem apresentar em qualquer fase de elaboração e serviço dos alimentos e podem comunicar possíveis desvios do sistema ao responsável da qualidade.

Por estas razões, colocar em prática o sistema de HACCP, não constitui um trabalho fácil e realizado em umas horas, mas sim requer um estudo técnico detalhado do processo.

Por isso é preciso contar com especialistas, com conhecimentos técnicos e científicos necessários para identificar os riscos e estabelecer as medidas de controlo de vigilância.

¹⁶ Decreto-Regulamentar nº25 de 20 de julho de 2009-Artigo 19.

O pessoal deve possuir também o conhecimento do bom comportamento e as atitudes corretas das pessoas implicadas na sua aplicação.

Regularmente, os estabelecimentos hoteleiros devem oferecer oportunidade de capacitação de todos os trabalhadores relacionados com o sistema de APPCC. Em concreto, o pessoal que trabalha na linha de produção, que deverá estar adequadamente formado em relação ao risco, as medidas de vigilância e as medidas correctoras aplicadas no ponto crítico de controlo que ocupa cada um, aparte dos conhecimentos gerais do sistema.

Por outro lado, o estado de saúde, o vestuário e o comportamento do pessoal são factores primordiais para conseguir uma manipulação adequada das comidas preparadas e para evitar contaminações procedentes dos manipuladores.

Com este objectivo a direcção dos estabelecimentos deverão garantir que todas as pessoas que manipulam alimentos recebam uma instrução adequada e continuada em matéria de manipulação higiénica dos alimentos e higiene pessoal, com a finalidade que saibam adoptar as precauções necessárias para evitar a contaminação dos produtos, como por exemplo da carnes, peixes, vegetais, etc.

Recomenda-se ainda incidir de forma importante nos temas relacionados com a educação sanitária e boas práticas de higiene dos manipuladores de acordo com as especificidades das tarefas e riscos associados a elaboração e manutenção de comidas preparadas, tendo como referência o sistema de autocontrolo implantado.

A existência de um plano de formação contínuo, é indispensável, para todos os manipuladores de alimentos nos estabelecimentos hoteleiros, principalmente em matéria de higiene dos alimentos e análises de perigos e pontos de controlo críticos, onde irá desenrolar a actividade de elaboração e manipulação de comidas preparadas.

8.Aplicação Dos Principios De HACCP

A implementação do sistema HACCP em todos os estabelecimento hoteleiros, de modo a ajudar a controlar os perigos de contaminação microbiológica, física ou química do produto implica a aplicação de procedimentos a serem seguidos.

Estes procedimentos, devem ser aplicados a todos os produtos elaborados pela brigada da cozinha e em todas as etapas por onde o produto passa, desde a recepção dos matérias-primas até o consumo final pelos consumidor.

Com este método para desenrolar este sistema de autocontrolo, baseado no documento codex Alimentarius, onde para além dos 7 princípios em que se baseia este sistema, recorre a sua metodologia, bem como dizer como se aplica o sistema APPCC.

E por sua vez, a ISO 22000:2005, vem fazer a combinação dos princípios do HACCP com o programa dos pré-requisitos recorrendo á análise de perigos, fundamental para elaborar uma estratégia garantindo o controlo dos perigos.

Segundo a codex alimentius, o HACCP é o sistema mais eficiente na detenção e controlo de perigos alimentares e que irá resultar num produto final aceitável.

Os seguintes, 12 passos abaixo, vem demonstrar como os estabelecimentos hoteleiros, devem aplicar na prática, de forma a ajuda-los de inspiração e desenrolar o proprio plano APPCC.

8.1 Passo 1. Formação da Equipa APPCC

A Formação da equipa de APPCC é o primeiro passo para o desenvolvimento de um plano de HACCP, pois as pessoas devem possuir para além de conhecimentos técnicos e experiências necessárias para melhor identificar os perigos potenciais, definir níveis e severidade e riscos, recomendar controlos, critérios, e procedimentos de formação e verificação, identificar acções correctivas apropriadas ao momento, prever o êxito do plano de HACCP.

Na Segunda fase, posteriormente á fase do levantamento dos pré-requisitos, passa-se á implementação do sistema de Haccp, com a análise dos perigos existentes no processamento das actividades, na determinação dos pontos criticos de controlo, estabelecer os limites criticos e na implementação de sistema de monitorização nos processos. É a fase que procede-se á análise microbiologicas dos produtos alimentares.

Para a implementação do sistema de autocontrolo baseado na analise de perigos e pontos de controlo criticos, requer um esforço por parte de todo o pessoal, tanto dos serviços implicados na aplicação prática, como da direcção das empresas alimentares, já que se trata de um sistema de melhoria nas garantias higiénico-sanitárias dos produtos alimentícios.

Esta demonstração da implementação, irá desenrolar registos que demostram a aplicação efectiva dos procedimentos do sistema de autocontrolo descritos, adequados á natureza e o tamanho dos estabelecimentos.

Será levado á cabo os seguintes registos do sistema de autocontrolo: Temperaturas das câmaras refrigeradoras, congelação e quartos de frios, água livre de cloro, verificação da higiene, recepção das matérias-primas, temperatura dos produtos quentes e o controlo do plano de limpeza e desinfecção.

Com a finalidade de estabelecer procedimentos de verificação para comprovar que o sistema funciona eficazmente, caso não, se adaptar ou deve-se modificar perante qualquer mudança dos procedimentos de elaboração do estabelecimento.

8.2 Passo 2. Descrição do Produto e método de distribuição

A descrição dos produtos é o primeiro passo a ser seguido pela equipa, onde devem descrever detalhadamente os alimentos e o processo produtivo do estabelecimento.

O plano de HACCP, consiste na descrição do produto, que inclua a denominação do produto, os ingredientes ou a fórmula do produto, as características do produto (ex: PH do alimento, os ingredientes extras colocados, o peso escorrido e o peso liquido), o tipo de embalagem, as condições de armazenamento e de transporte (temperatura), o prazo de validade, o local de venda(grossista ou retalhista), as recomendações e a rotulagem(a lista dos ingredientes).

O método de distribuição do produto, deverá ter em conta o sistema de distribuição de cada alimento, ou seja se deve ser conservado á temperatura ambiente, no refregirador, ou no congelador.

7.3 Passo 3. Identificar o uso esperado

O terceiro passo a ser seguido pela equipa é identificar o uso específico para cada alimento, bem como todas as informações do quadro, abaixo. De forma, a ficar registado para cada produto das as informações precisas, com a finalidade de terem um controlo, caso qualquer um dos itens descritas no mesmo alterarem.

Tabela 6-Descrição do Produto

Descrição do Produto	
1.Denominação do Produto	
2.Ingredientes	
3.Características do produto	
4.Embalagem	
5.Condições de armazenamento	
6.Condições de Transporte	
7.Prazo de validade	
8.Local de Venda	
9.Recomendações	
10.Rotulagem	

8.4 Passo 4. Construir um diagrama de fluxo do processo

Neste Quarto passo a dar pela equipa é desenvolver um diagrama do processo, que tem como propósito a descrição de forma simples e clara de todas as etapas relacionadas com o processamento do alimento que se realiza no estabelecimento. É muito importante a descrição das etapas anteriores/e ou posteriores ao processamento ocorrido no estabelecimento.

Esta descrição é útil para a equipa de HACCP, e também servirá de apoio para os inspectores de saúde, e para os consumidores.

8.4.1 Descrição do diagrama do fluxo da fase operacional

A fase operacional é qualquer etapa de produção dos alimentos, incluindo a recepção ou produção de matérias-primas, transporte, formulação, elaboração, etc.

Portanto, em cada fase operacional, é de extrema importância o máximo de controlo, visto que a qualidade depende diretamente do cumprimento de todas as regras e procedimentos de higiene alimentar.

8.4.2 Recepção de matérias- primas

Segundo o autor Francisco Moser, *«a recepção das mercadorias é a 2ª fase do ciclo das mercadorias, logo após a fase da compra, merecendo igualmente alguns cuidados especiais em termos de controlo.»*

Nas unidades hoteleiras, a recepção das matérias-primas é uma fase importante, visto que dá-se a autorização da entrada de matérias-primas, tanto na quantidade e na qualidade dos produtos na secção do economato¹⁷.

Para se proceder ao controlo da recepção das matérias-primas, o responsável do economato deve conhecer os vários produtos alimentares. Porém, é aconselhável que o responsável pela cozinha esteja presente, principalmente quando se trata de alimentos de custos elevados, como a carne e dos peixes, mas também pela variedade dos alimentos que requer conhecimentos profundos e especializados.

¹⁷ “Os serviços de economato são, no funcionamento de uma unidade hoteleira, uma secção de muita responsabilidade, dado que uma boa gestão se baseia no controlo e compreensão das despesas, para um maior aproveitamento das receitas.” (MARQUES J. Albano, 2006, p. 231)

Na recepção das matérias-primas, deve-se ter especial atenção na avaliação dos alimentos que comprove a integridade do produto, referente ao estado do pacote e a embalagem correcto, sem roturas nem deformações, nem sinais de manipulação, etc.

Na recepção das matérias-primas realizar-se-á segundo o seguinte procedimento de controlo, como:

- O controlo da temperatura;
- A data de validade;
- Check visual das características organolépticas(aspecto, odor, cor, etc);
- O estado da embalagem.

O controlo de matérias-primas, conservados em armazenamento a temperatura ambiente deverá refletir-e num sistema de registo levado a cabo dos seguintes dados:

- Nome comercial do produto;
- A data do fornecimento, fornecedor e número de identificação do documento comercial de compra;
- A data de validade;
- Identificação do pessoal receptor da mercadoria (Ficha de recepção de mercadorias).

O controlo de matérias-primas, cujo o armazenamento dos produtos alimentícios é a temperatura de refrigeração deverá refletir num sistema de registo levado a cabo dos seguintes dados:

- Verificar se o transporte de mercadorias veiculos isoterma ou noutros casos com refrigerador;
- Onde é utilizado o termómetro adequados, para a recolha da temperatura os mesmo para se comprovar que os refrigerados chegam a 2°- 4°C e os congelados a -18°. Em conformidade com as normas, as caixas devem estar limpas e sem defeitos.

Os fornecedores ou outras pessoas, deve ser proibido o acesso á cozinha e em câmaras frigoríficas, visto que estes poderão ser portadores de inumeros microrganismos, nas suas indumentarias e calçados, tornando assim um foco de contaminação e que poderá originar a uma contaminação cruzada dos alimentos preparados no recinto.

8.4.2.1 Processamento da Recepção das Matérias-Primas

Na recepção dos alimentos crus, que podem ser veículos de contaminação, especialmente as carnes, os mariscos e vegetais, por isso nas suas receções devem estar atentos á boa condição e conservação dos alimentos.

Por isso, o responsável e/ou economo pela recepção das Materias-primas, devem proceder com base em algumas regras, como por exemplo:

- 1) Antes da recepção das matérias-primas é necessária a higienização das mãos;
- 2) Produtos não podem ser colocados no chão;
- 3) Armazém de stock e local de recepção das matérias-primas frequentemente higienizado;
- 4) A Porta de acesso para as outras divisões deve estar sempre fechada;
- 5) Todas as embalagens têm de apresentar lote;
- 6) Verificar sempre se o que foi pedido corresponde ao que veio e ao que se encontra faturado;

Itens a serem controlados:

- ❖ Embalagens conformes;
- ❖ Etiquetas conforme;
- ❖ Caixas de transporte corretamente higienizadas;
- ❖ Embalagem primária e secundária em bom estado (higienizadas e corretamente fechadas);
- ❖ Prazos de validade;
- ❖ Qualidades organoléticas (cor, cheiro, aparência, consistência, textura);
- ❖ Temperaturas de frescos e congelados.

8.4.3 Tipos de alimentos e o controlo na sua recepção

O processo produtivo, inicia-se com o controlo da recepção das matérias- primas. A recepção a ter varia conforme o tipo de alimento a ser controlado. Por este, motivo fez-se a descrição do quadro abaixo, para cada alimento, os itens a serem controlados e rejeitados, em caso de não estarem em conformidade com as normas.

Tabela 7-Tipos de Alimentos e o controlo

Tipo de Alimentos	Descrição dos Alimentos	Itens a serem controlados	Item rejeitados
Carne	Os alimentos de altos riscos, que pela sua composição permitam o desenvolvimento rápido das bactérias, como a carnes, os ovos, alguns molhos e maionese, etc.	Aspeto (não pode apresentar-se seca/viscosa), Apresentar a cor característica da espécie animal, por exemplo vermelho brilhante para a carne de vaca e rosa claro para a carne de porco, Não apresentar descoloração em tons acastanhados, verdes ou púrpura, nem manchas verdes, pretas ou brancas indicadoras de contaminação por fungos; Gordura não deve apresentar-se amarela (indicação de rancificação), Não apresentar queimaduras pelo gelo, Selo de inspeção das autoridades sanitárias;	Coloração anormal, cheiro forte, o abrandamento de perspectiva através da pressão com os dedos, bem como roturas ou desgarros, etc

		<p>Temperatura interna da carne congelada: -15°C</p> <p>Temperatura interna da carne fresca: 5°C</p>	
Hortofrutícolas		Os frutos e legumes estão em ótimas condições, inteiras, são, de textura firm, sujidade, temperatura de produtos refrigerados: 1 a 5°C e temperatura de produtos não refrigerados: 10 a 16°C.	Frutas demasiado maduras, pisadas, contaminados com bolores, larva, produtos hortícolas envelhecidos (folhas velhas, raízes apodrecidas) ou com excesso de humidade e/ou terra e embalagens danificadas.
Lacticínios		<p>Embalagens limpas e intactas;</p> <p>Odor adocicado e suave;</p> <p>Cor uniforme (manteiga);</p> <p>Prazos de validade;</p> <p>Temperatura: 1 a 5°C</p>	<p>Odor azedo, ranço (manteiga), ácido</p> <p>Presença de bolor;</p> <p>Consistência da coalhada (leite);</p> <p>Prazos de validade expirados.</p>
Ovos		Bom estado da embalagem, o prazo de validade, a temperatura: 3°C	Ovos devem ser rejeitados quando se verificam sinais de contaminação e de embalagens danificadas.
Enlatados		<p>Latas intactas, secas, sem sinal de oxidação;</p> <p>Latas higienizadas.</p>	<p>Latas se encontrarem opadas, amolgadas e com perfurações;</p> <p>Latas não higienizadas;</p> <p>Latas sem a identificação correta ou sem rótulo.</p> <p>não devem apresentar oxidações, abaladuras, nem</p>

Secos		Embalagem em perfeitas condições (intactas, secas, limpas); Identificação conforme, através do rótulo.	Embalagem não conforme (presença de humidade, bolor, perfurações); Existência de insetos.
--------------	--	---	--

Fonte: **Elaboração Própria**

8.5 Armazenamento

Segundo, Ribeiro, José (2010) «*O objectivo básico da armazenagem de produtos passa por manter um adequado nível de exigências, com um mínimo de perdas por deteriorização ou desvio. A conservação das mercadorias armazenadas impõe normalmente adopção de importantes medidas susceptíveis de garantir a sua melhor utilização e aproveitamento*».

O armazenamento dos alimentos nos estabelecimentos hoteleiros, é uma etapa de suma importância, e requer uma especial atenção do responsável do economato, isto porque a qualidade dos alimentos depende da conservação correta de todos os produtos.

Os armazéns deve estar bem localizados, ou seja estar o mais próximo da cozinha e do restaurante e situado o mais próximo de uma saída, permitindo facilitar o transporte das mercadorias do estabelecimento.

Para cada tipo de matéria-prima, deve-se possuir locais para os armazenar, como por exemplo zonas de matérias-primas embalados (enlatados, etc.), zonas de produtos acabados (congelados, etc.), zonas de produtos de limpeza, zonas de bebidas, zonas de produtos químicos e tóxicos.

Há produtos que podem ser armazenados à temperatura ambiente, outros que têm de ser armazenados em ambientes refrigerados, ou mesmo congelados. De uma forma geral,

devem ser mantidas as condições de limpeza e ventilação, bem como de controlo de temperatura para assegurar as boas condições de higiene do local.

No armazenamento dos produtos torna-se obrigatório assegurar condições como a temperatura e humidade adequada para cada tipo de produto e as suas características, por essa razão que deve possuir algumas condições de armazenagem para a boa conservação/e gestão dos produtos, como estantes com prateleiras, de matérias liso e lavável, garrafeiras, etc.

Na gestão da rotação dos produtos em stock, torna-se aconselhável utilizar dois métodos FIFO-*First in first Out*, em que os primeiros produtos a entrarem são os primeiros a saírem e o LIFO-*Last in first out* os ultimos produtos a entrar são os primeiros a sair.

Para o armazenamento dos produtos nos estabelecimentos hoteleiros, na sua maioria são utilizados o sistema FIFO, de forma a evitar uma elevada degradação dos produtos e evitar os prejuizos em perdas de mercadorias.

8.5.1 Normas De armazenamento das mercadorias

8.5.1.1 Armazenamento á temperatura ambiente

O produto armazenáveis á temperatura ambiente, deve ser desenhado um sistema que garanta o abastecimento de todos os produtos necessários, sua rotação adequada e consumo de acordo com a data de validade que seja visível na sua etiqueta.

Os produtos e/ou embalagens não devem ser colocadas directamente no chão, e que permita a circulação adequada do ar entre os produtos armazenados, numa altura de 10 cm, sobre um estrados de madeira ou de plastico.

O material não deve ser absorvente e imputrescível. Deverão existir estantes ou armários para facilitar a correcta arrumação dos produtos.

O ambiente dos locais onde se armazenam produtos a temperaturas ambiente serão frescos, secos e bem ventilados.

8.5.1.2 Armazenamento dos produtos em refrigeração

A refrigeração dos alimentos é um método de conservação, em temperaturas iguais ou inferiores a 4°C, isto porque são alimentos que alteram com facilidade.

A temperatura é um dos factores mais importantes para a conservação dos alimentos (é importante relembrar que os microrganismos só se desenvolvem a determinadas temperaturas).

Deve existir um termómetro na câmara frigorífica, que permita verificar a temperatura da mesma e assegurar o seu bom funcionamento.

Alguns dos alimentos refrigerados têm um prazo de validade que deve ser respeitado e verificado.

De preferência, devem existir câmaras diferentes para os diferentes tipos de produtos. O peixe e a carne crua devem ser armazenados numa câmara frigorífica diferente daquela onde se colocam os produtos já cozinhados ou semi-preparados.

As câmaras refrigeradoras, devem manter um programa de limpeza semanal, e realizado sempre que seja necessário. A limpeza inclui os sistemas de abertura manual com o fim de evitar a contaminações cruzadas.

8.5.1.3 Armazenamento dos produtos congelados

A congelação dos alimentos é um método de conservação a frio, em temperaturas iguais ou inferiores a 18°C, e permitirá retardar o processo de degradação dos alimentos.

Regularmente, é necessário verificar se as câmaras de conservação dos produtos congelados funcionam à temperatura correcta, para garantir que os alimentos se mantêm congelados.

Aplicam-se a estas os mesmos critérios que às câmaras de refrigeração. Todos os alimentos congelados têm um prazo de durabilidade neste estado, ou seja, o tempo no qual se mantêm próprios para o consumo humano.

Este prazo deve ser verificado, para todos os produtos conservados na câmara de conservação de congelados devem estar embalados adequadamente, para que não sofram alterações ou contaminações físicas, químicas ou biológicas.

8.5.1.4 Elaboração dos alimentos

Para a preparados dos diversos pratos, na elaboração podem ser submetidos a distintas operações como picados, cortados, empanados, etc, antes de passar por um tratamento térmico culinário ou guardados em frio.

Portanto, a determinação das zonas e mesa de trabalho que se realizarão as diferentes manipulações das diferentes materias-primas para evitar contaminações cruzadas.

8.5.1.4.1 Elaboração dos alimentos em quente

O alimento cozinhados, deve procede ao consumo emidiato, ou deve ser mantido em quente, por meio de armários quentes, banho-maria ou similares. De forma a garantir uma temperatura igual ou superior a +65°C no centro térmico do alimento ou em temperatura igual ou superior a +70°C sempre que possível.

Esses alimentos tratados termicamente devem ser colocados em recipientes adequados limpos e higienizados, de forma a evitar a contaminação cruzada.

8.5.1.4.2 Tratamento Térmico

O tratamento térmico ¹⁸ dos alimentos (assados, cozidos e fritos), é quando a acção do calor a uma temperatura concreta durante um determinado tempo, e causando um determinado efeito do ponto de vista microbiológico.

A relação tempo/temperatura no tratamento térmico tem de ser suficiente para assegurar a salubridade destes alimentos.

Os alimentos pelas suas características, a manipulação requer tratamento térmico culinário, podem ser arrefecidos para a sua posterior exposição em frio ou mantidos em quente para seu consumo imediato.

8.5.1.4.3 Descongelação

A descongelação dos alimentos, deve ser realizada á temperatura entre iguais ou inferior a 4°C, num câmara frigorífico e respeitando as regras de descongelação, conforme a legislação¹⁹ aplicada.

Frequentemente ocorre que alimentos ainda congelados são cozinhados sem estarem bem descongelados. Levando a que as temperaturas no interior dos alimentos durante a confeção não atinjam valores seguros.

- Alimentos devem ser colocados a descongelar com a devida antecedência (no máximo 72 horas);
- Produtos descongelados devem ser descongelados em ambiente de refrigeração, mantendo a temperatura entre 1 e 4°C e nunca à temperatura ambiente;

¹⁸ Decreto-Regulamento, nº25, 20 de julho de 2009, Artigo 24

¹⁹ Decreto-Regulamento, nº25, 20 de julho de 2009, Artigo 23.

- Evitar que o alimento esteja em contacto com o suco de descongelação, devendo-se, por isso, colocar o alimento em grelhas de plástico ou inox, ou em tabuleiros adequados, que permitam que os sucos escorram;
- Alimentos em descongelação devem ser cobertos com a própria tampa do recipiente, com película aderente ou com um saco de plástico transparente;
- Alimentos em descongelação devem ser colocados nas prateleiras inferiores das câmaras de refrigeração;

8.5.1.5 Preparação Dos Alimentos

Na etapa de preparação dos alimentos engloba tarefas muito importantes e diversificadas, como a escolha e a lavagem dos legumes e das frutas, a limpeza e o arranjo da carne (retirar excesso de gorduras, cortar), amanho do peixe, descongelar produtos, etc.

Para a preparação dos alimentos, torna-se fundamental a matérias-primas e os ingredientes utilizados para preparação do alimento devem estar em condições higiénico-sanitárias adequadas e em conformidade com a legislação²⁰ específica, vigente no país.

Portanto, é muito importante que todas as operações sejam devidamente organizadas para evitar que se comprometa a segurança e a higiene dos alimentos. Tendo em conta que a preparação ocorre à temperatura ambiente, existe uma probabilidade muito elevada da ocorrência de contaminações cruzadas.

Nesta etapa, englobam-se várias operações, desde a preparação dos alimentos, da sua confecção, na manipulação dos alimentos, no descongelamento e posteriormente do seu arrefecimento e armazenagem no frigorífico, para serem servidos mais tarde, bem como ao respectivo reaquecimento.

O melhor método para o alcance a destruição dos microrganismos presentes nos alimentos é submetê-los a elevadas temperaturas durante um intervalo de tempo.

²⁰ Decreto-Regulamento, nº25, 20 de julho de 2009, Artigo 20.

A separação das zonas de elaboração dos pratos, bem como as tabuas utilizadas e os utensílios utilizados, isto para evitar uma contaminação cruzada.

Por este motivo, é fundamental cozinhar bem os alimentos, sendo esta a etapa mais importante para garantir a segurança dos mesmos.

Para assegurar e controlar a temperatura dos alimentos no seu centro térmico é recomendável que se realizem medições com um termómetro para assegurar que se atingiu uma temperatura superior a 65°C.

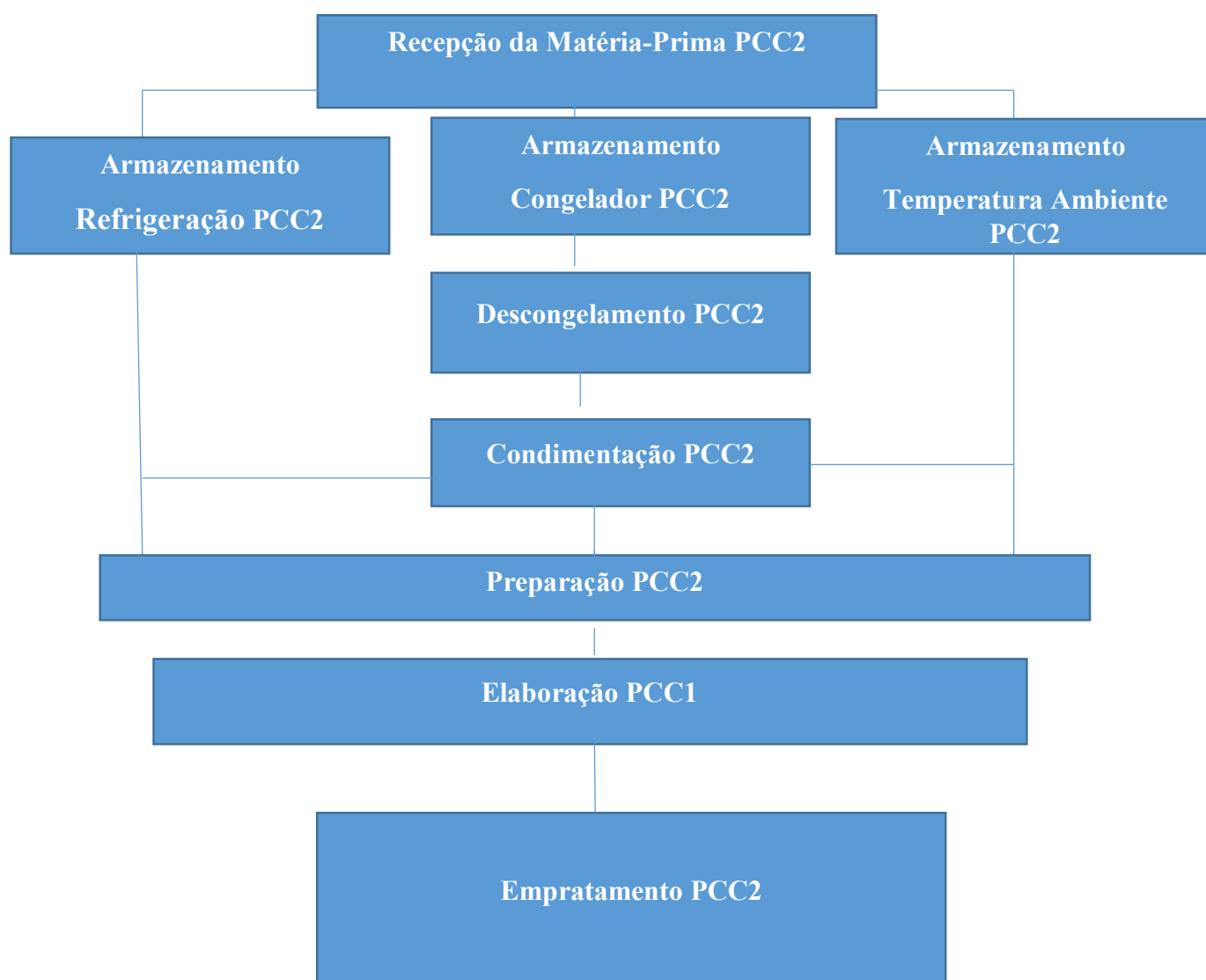
Assegurar que os alimentos estão bem cozinhados é uma prática de todos os profissionais de cozinha, que, habitualmente, observam os seus cozinhados para ver se já estão prontos a serem servidos.

Para este efeito, verificam algumas características, como a presença ou não de sangue, a textura do alimento ao ser espetado, etc.

8.5 PASSO 5. Verificação do fluxograma da produção.

De acordo, com os autores Pinto, Jôse e Neves, Ricardo, (2010), «a comunicação ao longo da cadeia produtiva é essencial para assegurar que todos os perigos alimentares são identificados e adequadamente comunicados em cada passo da cadeia alimentar [...]». Para cada fase do processo produtivo, há um ponto crítico de controlo, que é o ponto em que se pode aplicar um controlo, afim de evitar, eliminar os perigos ou mesmo reduzir a níveis aceitáveis de salubridade do alimento.

Figura 1-Fluxograma do Processo



Fonte: Elaboração Própria

Legenda dos diferentes tipos de PCC:

- **PCC 1:** É um PCC onde o controlo é totalmente eficaz.
- **PCC 2:** É um PCC onde o controlo é parcialmente eficaz.

8.6 Passo 6. Lista de Perigos e Medidas de Controlo (Princípio1)

A equipa de HACCP, deve proceder a uma análise dos potenciais perigos, identificando os PCC, em cada fase operacional, para posteriormente conseguir reduzi-los, de tal modo aceitáveis para alimentos inocuos de contaminação.

Para a determinação dos pontos críticos do controlo (PCC), deve-se ter em conta as características de cada estabelecimento. E visto que são detalhados, por este motivo, todos os possíveis riscos na manutenção deficiente dos locais, equipas ou prática de manipulação, junto as medidas preventivas, de vigilância e corretivas.

Por isso, a importância da implementação do sistema de análise de perigo e pontos de controlo crítico (APPCC), nos estabelecimentos hoteleiros, baseado nos requisitos estabelecidos pelas autoridades sanitárias competentes, com a finalidade de estabelecer um sistema de gestão, sistemático, preventivo e de autocontrolo, para garantir a segurança higiénico e sanitário-alimentar durante todas as fases operacionais por onde passa os alimentos.

Tabela 8-Perigos Alimentares nas etapas.

Perigos Alimentares	Descrição dos Perigos
Perigos Biológicos Etapas: Compra Preparação/Elaboração	<p>O perigo alimentar biológico, podem ser distinguidos, em 2 (dois) grupos:</p> <p>No primeiro grupo, os macroscópicos, aqueles que são visíveis a olho nú, onde encontra-se os seres vivos, denominados de pragas, como por exemplo, baratas, formigas, etc.</p> <p>No segundo grupo, os microscópicos, aqueles que não são visíveis a olho nú, encontra-se os microrganismos prejudiciais para o organismo do ser humano.</p> <p>Podendo distinguir dos que são prejudiciais á saúde humana, em 2(dois) grupos:</p> <p>Os microorganismo que provocam infecções de origem alimentar, através de microorganismo patogénico, que se multiplica, dando origem a uma infecção alimentar.</p> <p>Os microrganismos que provocam intoxicações alimentar, não é microorganismo, mas sim a presença de toxinas formado pelos mesmos.</p>
Perigos químicos Etapas:	<p>O tipo de perigo químico, acontece quando o alimento é contaminado por uma substância química, durante o processo de</p>

<p>Armazenamento</p> <p>Preparação</p> <p>Elaboração(confecção/cocção).</p>	<p>armazenamento, de preparação, de confeção, ate chegar ao consumidor final.</p> <p>Este tipo de contaminação é provocado principalmente, quando o alimento entra em contacto com detergentes e desinfetantes. Para evitar este tipo de perigo, os produtos de limpeza devem ser guardados num lugar diferente, do que dos alimentos.</p> <p>No entanto, existem outros perigos químicos, que estão associados aos alimentos, tais como resíduos de pesticida (Vegetais), ou de antibiótico (Carnes). Em que torna- se impossível detetar este perigo no estabelecimento, levando-o a recorrer a testes de laboratório.</p>
<p>Perigos Físicos</p> <p>Preparação</p> <p>Elaboração(confecção/cocção).</p> <p>Servir ao consumidor</p>	<p>Este tipo de perigo físico, da-se na presença de objeto estranho no alimento, que provoca a contaminação física do alimento, como por exemplo, detritos ou resíduos sólidos, como por exemplo do cabelo, unha, restos de embalagem, etc.</p>

Fonte: Elaboração Própria

8.6.1 A avaliação dos riscos ou perigos

A avaliação dos riscos ou perigos, de forma qualitativa, deve ser levado em conta a experiência, os dados epidemiológicos, locais e informações bibliográficas.

No entanto, considera-se os dados epidemiológicos, uma das ferramentas mais importantes para a avaliação dos riscos, por serem os produtos potencialmente perigosos à saúde do consumidor.

Ainda para realizar esta avaliação, deve-se considerar alguns dados, como por exemplo das reclamações dos clientes, das devoluções de matérias-primas não conformes, resultados de análises laboratoriais, ocorrência de doenças transmitidas pelos alimentos.

8.6.2 Severidade

Nem todos os microrganismos são classificados da mesma maneira ao avaliar-se o potencial para causar doenças. Esse potencial ou o tipo de perigo que um microrganismo representa, varia de nenhum a muito grave.

Para analisar dos perigos, os perigos são classificados em 3 grupos, de acordo com a severidade para a saúde para o ser humano.

Alta(3)-Efeitos graves para a saúde do consumidor.

Média(2)-A patogenicidade é menor, bem como o grau de contaminação.

Baixa(1)-Efeitos nulos ou muito reduzidos para a saúde do consumidor.

Tabela 9-Mapa da severidade versus probabilidade de ocorrência.

Frequência	Alta(3)	(3)	(4)	(5)
	Média(2)	(2)	(3)	(4)
	Baixa(1)	(1)	(2)	(3)
		Baixa(1)	Média(2)	Alta(3)
		Severidade		

Fonte: Adaptado Afonso (2006)

(1)Risco insignificativo, (2)Risco pouco significativo, (3)Risco significativo(4)Risco bastante significativo, (5)Muito significativo.

Tabela 10-Classificação dos Perigos

Classificação	Exemplo
Alta	<p>Biologico, presença de bactérias como a salmonela typhi, vírus da hepatite A e E, etc.</p> <p>Quimico, são as contaminações dos alimentos por substâncias químicas proibidas, metais como mercúrio ou aditivos químicos que podem causar uma intoxicação grave.</p> <p>Físico, são os objectos estranhos e fragmentos não desejados que podem causar lesões ou danos ao consumidor, como por exemplo de vidros, cabelos, etc.</p>
Media	Biologico , presença de insectos.

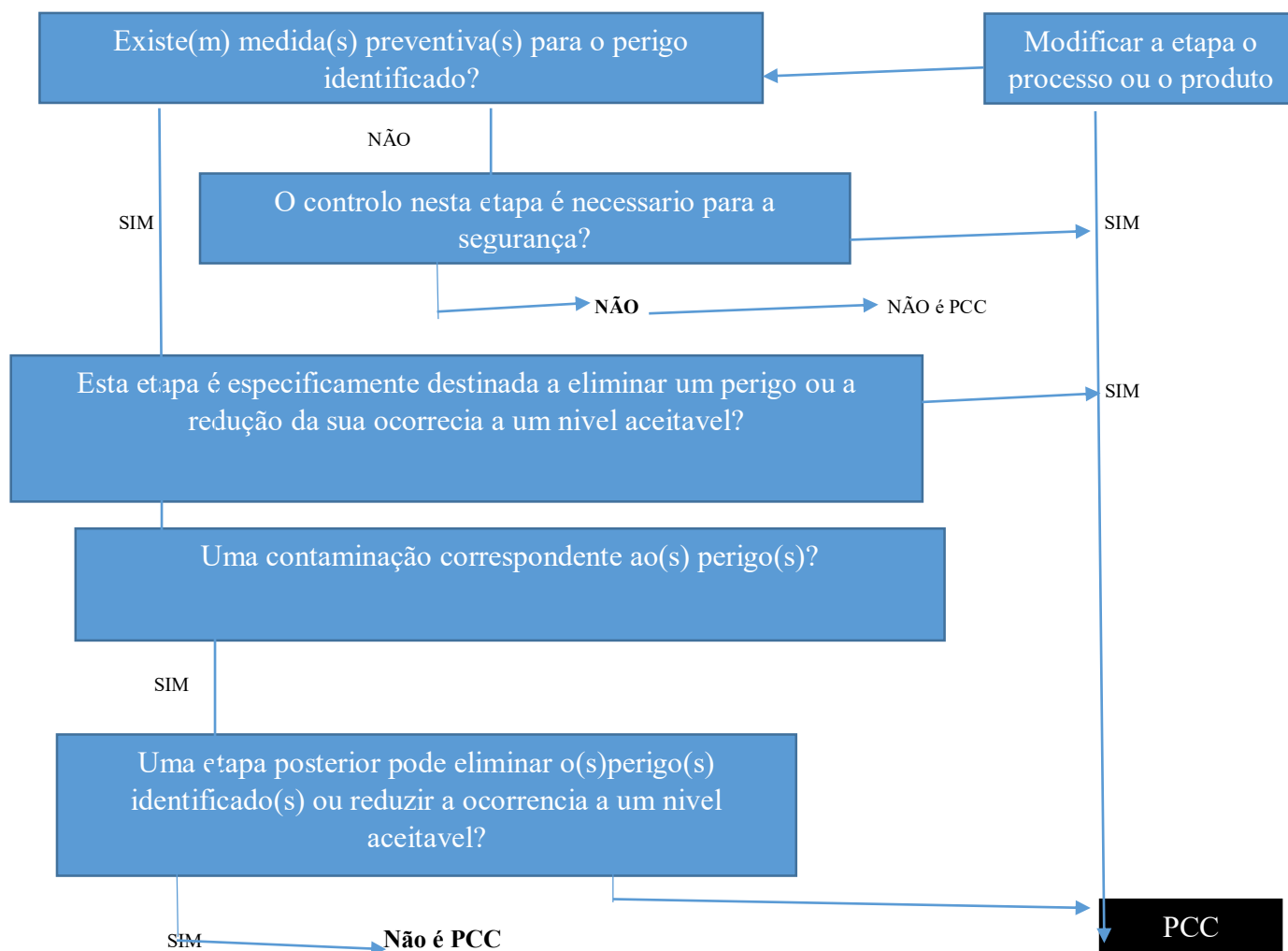
Baixa	Biologico, presença de leveduras, bolores,etc. Quimico, presença de detergente de loiça.
--------------	---

Fonte: Elaboração Própria

8.7 Passo 7. Aplicar a árvores de decisão HACCP a cada etapa(Princípio 2)

Nesta fase, após a identificação dos perigos em cada ponto, etapa ou processamento, deve-se determinar os pontos críticos de controlo que podem ser controlados, para que se possa eliminar os perigos ou minimizar a probabilidade da sua ocorrência utiliza-se a “**arvore da decisão**”, apresentado na **figura 2**. A qual é um protocolo constituído por uma sequência de questões, e aplicadas a cada passo do processo, que permite determinar se há um ponto de controlo, nesta fase de controlo.

Figura 2-A árvore de decisão para identificar PCCs.



Fonte: Elaboração Própria

8.8 Passo 8. Estabelecer limites críticos para as medidas preventivas associadas cada PCC (Princípio 3)

A equipa deve estabelecer, para cada fase operacional, os limites críticos para cada medida preventiva associada a um PCC. Para cada PCC contará com um ou mais medidas preventivas que devem ser apropriadamente implementada para assegurar a prevenção, eliminação ou redução dos perigos a níveis aceitáveis.

De acordo, com os autores J6se Pinto e Ricardo Neves, *«os limites críticos podem ser definido como um crit6rio a ser seguido para cada medida preventiva associada a um PCC.»*

Podendo constatar como limites críticos, como a temperatura, o tempo, a combina77o destes dois, as dimens77es f6sicas, a humidade, a actividade de 6gua, o PH, a acidez, a concentra777o de sais, a quantidade de cloro livre, a viscosidade, a concentra777o de conservantes e at6 para as informa7777es sensoriais como a textura, o aroma e a apar6ncia visual.

Isto porque, cada medida preventiva est6 associada a limites críticos, que s77o as fronteiras de seguran77a para que cada PCC possa variar sem que se perca o controlo sobre ele.

Tabela 11-Medidas Preventivas, Limites Criticos e Nivel Objetivo.

Fases Operacionais	Medidas Preventiva	Limites Criticos	Nivel Objetivo
Recepção Materias-Primas	Minimo de tempo entre a compra e o armazenamento. Manuseadores deve lavar bem as mãos.	Alimentos frescos:menor 20°C	Alimentos frescos:10°C - 20°C
	Comprovar a etiqueta, o estado dos produtos.	Alimentos refrigerados: 8°C	Alimentos refrigerados:0°-4°C
	Verificar textura, odor, cor, etc.	Alimentos congelados:	Alimentos congelados:-18°C
Armazenamento a Temperatura Ambiente(PCC2)	Verif. Registos de temperatura, data de validade, separação por categoria dos produtos, etc.	Maior+2°C, menor 30°C	2°C-30°C 10-15 cm
Armazenamento Congelador(PCC2)	Evitar misturar alimentos diferente, verificação da temperatura do congelador, etc.	Temperatura: -18°C	-18°C no interior do produto
Armazenamento Refrigeração (PCC2)	Registo da temperatura, limpeza, vigiar a data de validade, etc.	6°C	0°C-4°C

Descongelação(PCC2)	Sempre no refrigerador, bem tapado, etc.	Descongelação: 10°C	Descongelação: 4°C
Preparação de Alimentos:Hortaliças, frutas e verduras(PCC2)	Retirar a parte externa, lavados com água potável.
Preparação de Alimentos com Ovos(PCC1)	Ovos devem estar limpos, bem conservados, cozidos 2 minutos á 65°C	Temperatura: maior 65°C/2 minutos.
Elaboração Comidas quentes(PCC1) Cozidos, assados, fritos, etc.	Assegurar a temperatura no interior de 65°C	Temperatura: Maior 65°C centro do alimento Tempo mínimo: 2 segundos. Reconto microbiológico: normativa “vigente”.	...
Arrefecimento dos alimentos Tratados Termicamente	Controlar temperatura/tempo do processo, uso de resipientes adequados e limpo, etc.	Os alimentos devem ser guardados em equipamento de frio, por 90min temperatura <10°C dentro de 2h30min.	1 hora
Óleos de Fritura	Verificar o aspecto do óleo, etc	Temperatura Não deve ultrapassar 180°C.	

Limpeza e Desinfecção de Superfícies e Utensílios	Limpeza com detergente, desinfectante, etc.	Maior 1.000 ufc/25 cm ²	Para superfícies: < 100 ufc/25cm ²
Manutenção do equipamento	Educação do pessoal, lavar bem as mãos, não possuir doenças contagiosas, etc.	Ausência de produtos fora do prazo de validade. Ausência de manchas, podridão e odor estranhos ao produto. Temperaturas de conservação dos produtos em ambiente refrigerado. Inexistência de sinais de pragas.	Controlo visual e olfactivo. Verificação da temperatura dos equipamentos de frio. Verificação da existência de fezes ou de outros indícios da presença de pragas.

Fonte: Elaboração Própria

8.9 Passo 9. Estabelecer um sistema de vigilância para cada PCC(Princípio 4)

Esta etapa da implementação do plano HACCP é essencial, que consiste na monitorização de cada ponto crítico para assegurar a conformidade com o limite crítico fixado. Por isso, mediante estas observações ou medidas (monitorização), dever-se-á poder detectar a perda de controlo de um PCC.

O ideal será que, através da monitorização, se obtenham informações a tempo de se poderem fazer correcções que permitam assegurar o controlo do processo, impedindo que se ultrapassem os limites críticos.

Os processos deverão ser corrigidos quando os resultados indicarem uma perda de controlo de um ponto crítico.

As correcções deverão ser efectuadas antes que ocorra um desvio. Os dados obtidos durante a monitorização deverão ser avaliados por uma pessoa designada, com conhecimentos e autoridade, para proceder a acções correctivas, quando necessário.

A monitorização poderá ser contínua ou intermitente. Quando for intermitente, é necessário estabelecer a frequência com que será realizada.

O programa de monitorização descreve os métodos, os procedimentos de registo e a frequência com que o mesmo é realizado, isto é, estabelece, bem como quem efectua a monitorização e a verificação, quando são efectuadas a monitorização e a verificação e como são efectuadas a monitorização e a verificação, e o tipo de registos a realizar deve ser assinados por quem os realiza.

Tabela 12-Vigilância.

Fases Operacionais	Vigilância
Recepção Materias-Primas	Comprovar o tempo e a temperatura desde a chegada até introduzir os alimentos nos armanzéns e câmaras, controlar a etiqueta e o estado da embalagem, controlar as características organolépticas dos diferentes alimentos.

Armazenamento a Temperatura Ambiente(PCC2)	Comprovar regular/e as temperaturas da instalação, comprovar a arrumação que permita a circulação correta dos produtos, conferir as datas de validade dos produtos.
Armazenamento Congelador(PCC2)	Comprovar regular/e as temperaturas das camaras (menor -18°C), certificar se o congelamento foi realizado corretamente e permita a circulação dos diferentes produtos, conferir as datas de validade dos produtos.
Armazenamento Refrigeração (PCC2)	Comprovar regular/e as temperaturas dos refrigeradores, certificar se o congelamento foi realizado corretamente e permita a circulação dos diferentes produtos, verificar a formação de gelo nos evaporadores, limpeza da grelha do refrigerador, e conferir as datas de validade dos produtos
Descongelação(PCC2)	Comprovar a temperatura e o tempo de “descongelação”, comprovar que os alimentos estão tapados durante todo o processo.
Preparação de Alimentos: Hortaliças, frutas e verduras(PCC2)	Comprovar a relação concentração cloro/tempo de actuação. Observação visual das porções externas.
Preparação de Materias-Primas	
Preparação de Alimentos com Ovos(PCC1)	Comprovar regular/e os ovos, e a temperatura de conservação.
Elaboração Comidas quentes	Controlo da temperatura e tempo de aplicação, controlo de temperatura no interior do produto mediante termómetro com “sondas”
Resfriamento dos alimentos Tratados Termicamente	Controlo da temperatura e do tempo do processo.
Óleos de Fritura	Controlo do aspecto, visual e olfactivo, temperatura.
Limpeza e Desinfecção de Superfícies e Utensílios	Controlo da concentração de produtos e tempos de actuação, controlo do cloro livre na água, controlo microbiológicos

Manipuladores dos alimentos	Boas práticas de manipulação (BPM)
Manutenção do equipamento	Controlo visual e olfactivo. Verificação da temperatura dos equipamentos de frio. Verificação da existência de fezes ou de outros indícios da presença de pragas

Fonte: Elaboração Própria

8.10 Passo 10. Estabelecer acções correctivas em caso de desvios aos limites críticos (Princípio 6)

Nesta etapa, a equipa, deve estabelecer as acções correctivas para cada ponto crítico de controlo, de forma que a sua aplicação seja feita sempre que se observe algum desvio aos limites críticos.

Os procedimentos a adoptar como acções correctivas devem incluir a identificação e/ou selecção da pessoa responsável por implementar, bem como estipular as acções a descrição das medidas e acções requeridas para corrigir os desvios observados.

A descrição das medidas a tomar relativamente aos produtos produzidos durante o período em que o processo esteve descontrolado, incluindo um sistema adequado de eliminação do produto deteriorado.

Os registos escritos das medidas tomadas, nomeadamente data, tempo, tipo de acção, verificação de controlo, pessoal responsável, produtos eliminados, etc.

A monitorização deve indicar, que o parâmetro monitorizado se desviou do seu limite específico, sendo isto indicativo de perda de controlo e da necessidade de tomar a apropriada acção correctiva para retomar o controlo.

Quais as medidas preventivas a implementar (verificação do equipamento, verificação da pessoa que manipula alimento, etc.) se uma acção correctiva se repetir muitas vezes para o mesmo ponto do processo.

Tabela 13-Ações correctivas

Fases Operacionais	Ações correctivas
Recepção Materias-Primas	Rejeitar todos produtos mencionados anteriormente nas fases abaixo.
Armazenamento a Temperatura Ambiente(PCC2)	Rejeitar alimentos que não apresenta condições higienicas, etc.
Armazenamento Congelador(PCC2)	Rejeitar alimentos com temperaturas Maiores -18 graus por mais de 45 minutos, e alimentos que já foi descongelado.
Armazenamento Refrigeração (PCC2)	Rejeitar alimentos deixados em temperaturas superiores de 6 graus, mais de 1 hora, com sabores e cheiros estranhos ou com fora do prazo de validade.
Descongelação(PCC2)	Não descongelar alimentos em temperatura ambiente.
Preparação de Alimentos: Hortaliças, frutas e verduras(PCC2)	Rejeitar alimentos picados, estragados, etc.
Preparação de Alimentos com Ovos(PCC1)	Relizar a limpeza e desinfecção das instalações. Perante a presença de insectos ou roedores, avisar a empresa, etc.
Elaboração Comidas quentes(PCC1)	Alimentos sem condições deve ser reaproveitado ou descartado .
Resfriamento dos alimentos Tratados Termicamente	Não utilizar alimentos com temperaturas superiores a +10°C por mais de 2 horas.
Óleos de Fritura	Rejeitar em caso de ocorrências, etc.

Limpeza e Desinfecção de Superfícies e Utensílios	Realizar limpeza sempre que for necessário das instalações, na presença de insectos e roedores avisar a empresa.
Manipuladores dos alimentos	
Manutenção do equipamento	Efêctuar manutenções periodicamente.

8.11 Passo 11. Estabelecer procedimentos de verificação(Princípio 7)

A equipa HACCP deve especificar os métodos e os procedimentos utilizados para determinar se o HACCP está a funcionar correctamente.

É importante, realizar os registos diários dos pontos críticos, na recepção das matérias-primas, durante a armazenagem, na sua preparação e elaboração dos alimentos.

Com a finalidade de estabelecer procedimentos de verificação para comprovar que o sistema de autocontrolo funciona eficazmente e que deverá adaptar-se ou modificar-se perante qualquer mudança dos procedimentos de elaboração do estabelecimento.

Esta verificação deve ser frequentemente, visto que constitui prova suficiente para verificar que o Plano de HACCP funciona correctamente, e permite verificar o cuidado dos funcionarios, da frequência de desvio detectados, bem como dos perigos envolvidos.

Deve-se verificar se os registos foram correctamente realizados e analisar os desvios, realizar a verificação física do processo monitorizado, testar a calibração dos instrumentos utilizados na monitorização.

Esta verificação deve ser realizada por alguém diferente daquele que realiza as acções de correcção e a monitorização. Para algumas verificações, pode recorrer-se a entidades externas à empresa.

Onde e quando for possível, as actividades de verificação deverão incluir medidas que confirmem a eficácia dos elementos do plano de HACCP.

Os responsáveis por fazer os registos são os funcionários da área correspondente, seja da cozinha ou restaurante e posteriormente os registos serão entregues ao responsável pela gestão da qualidade, onde os documentos de controlo são guardados.

Estes tem de estar atentos às mudanças, de matéria-prima ou do produto, de condições de processamento (layout, meio ambiente, equipamento, programa de limpeza e desinfecção), mudanças das condições de embalagens, armazenagem e distribuição, mudança de uso do produto, novas informações sobre algum perigo associado ao produto.

Caso isso acontecer é necessário rever o sistema, verificando se o mesmo permanece válido, que poderá resultar na alteração do processo e à reformulação do plano de HACCP.

Nesta fase, deve-se utilizar os métodos de verificação, como o método “Check list”, o método dos registos, que ajudarão a certificar se as normas estão a ser cumpridas.

Conforme, Castelli (2003) *“O método “Check-List” é uma metodologia que pode ser utilizada na cozinha e em outras áreas do hotel, visando à eliminação dos riscos de contaminação alimentar.” Ela é muito simples. Confecciona-se uma lista de regras de boas praticas e diariamente o responsável pela área as “passa em revista” para ver se estão sendo cumpridas ou não”*

ANEXO A. Figura. Método do “Check-list”

➤ Método de Registos da aplicação prática

Nesta etapa da aplicação do sistema de HACCP, será necessário levar á cabo a gestão dos registos, que permitem a monitorização diária do sistema de autocontrolo definido no manual, facilitando assim a verificação de HACCP e assegurar que os pontos criticos são monitorizados.

Conforme a legislação²¹ em vigor “os operadores das empresa do sector alimentar devem manter e conservar registos das medidas tomadas para controlar os riscos de forma

²¹ Decreto-Regulamento, nº25 de julho de 2009, Artigo 6.

adequada e durante um período apropriado, compatível com a natureza e dimensão da empresa.”

A documentação desenvolvida para orientar os estabelecimentos na aplicação do HACCP poderá servir como suporte à elaboração dos modelos de registo a utilizar, que devem reflectir as operações específicas de cada estabelecimento e ser sempre validadas por um responsável.

Os registos, são os documentos ou fichas de controlo das fases operacionais, e deve conter informações da fase a ser controlada, a data, dados actualizados, a assinatura do supervisor, etc.

Os registos devem ser precisos, eficazes e reveladores de que o plano de HACCP está controlado e se mantém actualizado. E ainda, este tem de ser um sistema de registos simples, de forma a ser facilmente apreendido pelos colaboradores.

➤ **Registos de controlo de recepção de matérias-primas.**

O controlo dos alimentos na hora da recepção é essencial. Isto porque o responsável ao aceitar a entrega das matérias-primas assume a responsabilidade em parte de todos os que manipularam o alimento anteriormente. Portanto, esse controlo deve ser feito no momento do recebimento do produto, com a finalidade de rejeitá-lo se ele não estar correto.

O controlo de recepção da matéria-prima deve ser realizada por um registo e será guardado e disponibilizado para futuras inspecções ou auditorias.

➤ **Registos de controlo das temperaturas das câmaras refrigeradoras e congeladoras.**

Diariamente, e antes da primeira abertura as temperaturas das câmaras são registados na ficha de controlo das Temperaturas das câmaras.

Em caso de anomalias, que a temperatura estiver acima do limite estabelecido, deve-se tomar uma acção corretiva ou preventiva. Registos de controlo das câmaras congeladoras.

A existência de registos em todas as portas das cameras, e é aconselhavel os dois registos sejam uma no inicio e outro ao meio-dia de trabalho.

➤ **Registos de controlo da temperatura de tratamento térmico (conservação em quente e regeneração.**

Por segurança, os alimentos devem ser cozidos a uma temperatura suficientemente elevada (70°C) para matar todas as bactérias nócivas dos alimentos.

Por isso, o controlo da temperatura é um dos pontos de controlo critico mais importante em qualquer estabelecimento de restauração e a utilização de um termómetro é a unica maneira segura de garantir a manutenção adequada dos alimentos cozinhados.

Depois de cada uso do térmomentro, este deve ser limpada e desinfectada a ponta com água quente e sabão, evitando uma contaminação cruzada.

Diariamente, após a conclusão do serviço, deve-se registar na tabela de registos e entregue ao responsável que faz a gestão da qualidade.

➤ **Registo de amostra das comidas**

A amostra e análises é um outro método de verificação, utilizado depois da elaboração de pratos, cujos os ingredientes contêm carne, peixe, etc.

Ao guardar esta amostra, no congelador o estabelecimento irá garantir informação completa sobre as refeições fornecidas e, salvaguardar eventuais situações de intoxicação alimentar por 48 horas após o consumo (alimentos que contem carne ou peixe).

A amostra deverá ser retirada previamente ao empratamento na quantidade aproximada de 120 a 150g. Manter a amostra no frigorífico (0-4°C) ou em congelação (até-18°C), durante uma semana e eliminando-os no início da semana seguinte.

É importante registar a data de consumo e refeição correspondente à recolha das amostra.

➤ **Registos de controlo da limpeza e desinfeção das instalações, equipamentos/utensílios.**

O plano de limpeza deve ser diário ou semanal, de modo que ao finalizar a semana se tenha limpado todos os domínios de equipamentos, o armazenamento e da cozinha.

➤ **Registos de controlo de cloração da água**

O fornecimento de água potável é fundamental para a actividade de manipulação de alimentos e o seu controlo é um dos pontos críticos de controlo mais importante.

Por conseguinte, é importante assegurar que a água usada na preparação dos pratos tenha o nível de cloro estabelecido (mínimo de 0,20 mg/L, máximo 1 mg/l), para garantir a desinfeção dos mesmos.

Além disso, diariamente o responsável realizará um registo diário do controlo do nível de cloro que ocorre.

➤ **Registos de controlo de descongelação de matérias-primas.**

O processo de descongelação é importante porque já que os microrganismos no interior do alimento recuperam a sua capacidade funcional.

Por essa razão, o processo é sempre realizada a uma temperatura controlada entre 0° a 4°C, evitando assim o crescimento bacteriano.

Assim sempre que realizar a descongelação dos alimentos, deve proceguir com a anotação das temperaturas de descongelamento e o tempo decorrido no processo.

➤ **Registos de controlo Do Óleo de Fritura**

O controlo do óleo de fritura, deve ser verificado diariamente, para controlar a temperatura do óleo que tem de atingir até 180°C. Cujo o objectivo do controlo, da temperatura, do aspectos como a cor, odor, o fumo, espuma, é evitar que após a identificação destas características, que solte uma bactéria tóxica se este não for trocado.

7.12 Passo 12º Estabelecer procedimentos de verificação para aferir se o plano HACCP está a funcionar adequadamente(Princípio 7)

Nesta última fase, da aplicação dos princípios de HACCP, a equipa estabelece os procedimentos do sistema de HACCP, suportados em documentação e registos apropriados à natureza e complexidade das operações.

Em 1985, a academia Nacional de Ciências (NAS), assinalou que a maior demonstração de abordagem científica do sistema HACCP se concentra na identificação adequada dos perigos, pontos críticos de controlo, estabelecimento de limites críticos e na instituição de procedimentos adequados de verificação. Estes processos devem ocorrer durante o desenvolvimento de um plano HACCP. Em relação á verificação existem quatro processos envolvidos (Almeida, 1998).

Conforme os autores J6se Pinto e Ricardo Neves, o primeiro passo 6 [...] verificar se os limites críticos estabelecidos para os PCCs s6o satisfat6rios.[...] o processo consiste na revis6o dos limites críticos para aferir se estes s6o adequados ao controlo dos perigos que eventualmente ocorrem. O segundo processo de verificação assegura que o plano HACCP est6 a funcionar adequadamente.[...] revendo os registos dos PCC e as determina66es de que as decis66es sobre um manuseamento apropriado dos riscos sejam tomadas quando ocorre desvios no processo. O terceiro processo consiste em avalia666es peridicas documentadas.[...] As reavalia666es devem sser realizadas regularmente pela pr6pria equipa HACCP ou sempre que houver uma modifica666o na composi666o, etc[...].A reavalia666o inclui revis666o e verifica666o de todos os diagramas de fluxo e de todos os PCCs

A auditoria dever6 ser feita periodicamente, pelo pr6prio Director dos estabelecimentos ou pode-se propor a uma empresa especializada em auditoria, a realizar auditorias mensais das condi6666es sanit6rias das instala6666es, das pr6ticas correctas de higiene do pessoal, a verificar dos registos e realizar uma recolha de analises das amostras de alimentos, superficies e 6gua.

CAPÍTULO III. ANALISE DE RESULTADOS

3.Apresentação e Interpretação dos Resultados da Pesquisa Qualitativa.

Nesta fase do trabalho foi feita a apresentação dos resultados obtidos da aplicação do entrevista, e posteriormente analisadas, utilizando o método da análise de conteúdos.

Possibilitando assim, saber se as hipóteses apresentadas no início da pesquisa, possibilita confirmar ou não se a implementação do sistema HACCP, garante a qualidade dos produtos/serviços do empreendimento, tornando assim um diferencial competitivo para os estabelecimentos hoteleiros.

Com a aplicação das entrevistas, foi possível saber a opinião dos responsáveis de qualidade dos estabelecimentos hoteleiros e do gerente da empresa Cvquali.

Segundo Mozzato e Grzybovski(2011), a análise de conteúdos é “(...) um conjunto de técnicas de análise de comunicações que tem como objectivo ultrapassar as incertezas e enriquecer a leitura dos dados coletados”.

3.1 Hospedagem

Entende-se por hospedagem ou alojamento, o comercio da recepção e de alojamento dos turistas e visitantes em geral.

Constitui-se basicamente um edifício ou prédio contendo unidades habitacionais, uma recepção e uma governança para hóspedes. Podendo ter ainda na sua estrutura, o serviço de alimentos e bebidas, que para isso necessita de: cozinha, restaurante e bar.

Prestando serviços adicionais, como de internet, agência de Viagens, aluguel de automóveis, boutiques, business center, central de reservas, centro de convenções, cofre, lojas, room service 24h, serviço de lavanderia, serviço de valet, televisão a cabo, piscina, entre outros serviços.

3.2 Análise das unidades hoteleiras Don Paco, Porto Grande e a empresa CVquali

Para ajudar na fundamentação, do trabalho, de modo a comprovar ou não, que os estabelecimentos hoteleiros, que implementam o sistema de HACCP, que respeitam e cumprem as normas de HACCP conseguem melhores resultados a nível de segurança alimentar e ao mesmo tempo estarão cumprindo a legislação Cabo verdiana.

Para obter as informações, fez-se a aplicação de um questionário aos responsáveis das duas unidades hoteleiras, o Hotel Oásis Porto Grande, e o Don Paco Hotel, e ao Gerente da empresa cvquali, todos localizados no Mindelo.

3.2.1 Descrição do Hotel Don Paco

O hotel Don Paco, está situado no centro da cidade do Mindelo, na rua Cristiano De Sena Barcelos, está a 20 minutos do aeroporto Cesária Évora.

É um hotel de 3 estrelas, funciona desde 2011, num edifício antigo remodelado é composto por 44 quartos, por 8 singles, 24 duplos/Twin e 12 suites. Todas as unidades habitacionais estão bem equipados, com ar condicionado, duche de água quente e frio, mini-bares, televisão, telefone.

Ainda possui um bar restaurante de nome Tony Duarte, que oferece serviço a la carte e uma cozinha. A cozinha é adaptada e dispõe de equipamentos industriais de qualidade.

É um edifício de 4 (Quatro) Pisos, dispõe de um elevador e uma escada para as pessoas movimentarem no hotel.

3.2.2 Descrição do Hotel Oásis Porto Grande

O hotel Oásis do Porto Grande, está situado no centro da cidade do Mindelo, frente á praça Amílcar Cabral (Praça Nova), está a 15 minutos do aeroporto Cesária Evora.

É um hotel de 4 (Quatro) estrelas, é composto por quartos, por singles, duplos/Twin e x suites. Todas as unidades habitacionais estão bem equipados, com ar condicionado, duche de água quente e frio, mini-bares, televisão, telefone.

Ainda possui um bar e um restaurante , que oferece serviço a la carte e uma cozinha. A cozinha é adaptada e dispõe de equipamentos industriais de qualidade.

É um edifício de 2 (Segundos) Pisos, dispõe de um elevador e uma escada para as pessoas movimentarem no hotel.

3.2.3 Descrição da CVQUALI

A CVQUALI, é uma empresa de Consultória em Qualidade e Segurança Alimentar, que presta serviços de formação e consultoria na área da qualidade, higiene e segurança alimentar.

A empresa tem uma experiência consolidada no sector, estando ativa desde 2012 e tem como objectivo apoiar as empresas do sector alimentar a alcançarem elevados níveis de qualidade e segurança sanitária dos seus produtos, criando assim valor e vantagem competitiva.

Abaixo, os responsáveis que foram entrevistados:

A- Dra.Vera Santos, do Hotel Oásis Porto Grande;

B- Josiane Sousa, Don Paco Hotel;

C- Carlos Valdir Barbosa, Gerente da empresa cvquali.

Tabela 14-Dados de Identificação dos Entrevistados

Dados de Identificação						
Categoria	Empresa	Género	Idade	Habilitações	Cargo que ocupa	L. geografica
A	Hotel Oásis Porto Grande	Feminino	44 anos	Ensino Superior	Consultor de qualidade	Mindelo
B	Hotel Don Paco	Feminino	29 anos	Ensino Superior	Gestor de qualidade	Mindelo
C	CVQUALI	Masculino	35 anos	Ensino Superior	Consultor de qualidade	Mindelo

O questionário é composto pelas seguintes questões:

Depois da aplicação do questionário, é importante que as informações recolhidas dos responsáveis dos estabelecimentos hoteleiros e da empresa Cvquali, vão de encontro com os objectivos pretendidos para que, os mesmos sejam alcançados. Inicialmente, foi aplicada um questionário e de seguida a análise das informações óptidas.

Relativamente, á 1º questão, a empresa **A**, afirma-se que tem implementado o sistema de gestão HACCP, mas que não possui um certificado de qualidade. E a empresa **B**, afirma que tem implementado o sistema de gestão HACCP e que possui um certificado de Qualidade, Iso 22000:2005. E **C**, diz que possuir um certificado de qualidade é importante sim, mas mais do que isto é o cumprimento das normas e dos principios do sistema de qualidade.

Sobre a 2º questão, **A**, afirma que é de suma importância para os estabelecimentos ter implementado o sistema HACCP, porque é uma garantia de segurança dos géneros alimentícios produzidos e servidos ao clientes, ajudando na detenção das não-conformidades. **B**, partilha da mesma opinião que **A**, mas acrescenta que com este sistema, o hotel tem a garantia de que os géneros alimentícios estão seguros. E **C**, diz que não gosta de falar na importância de ter um certificado de qualidade, mas sim na importância de ter implementado um sistema de HACCP. Isto porque, aquilo que se tem verificado nas empresas é da vontade de possuir um certificado de qualidade, mas que na prática não cumprem as regras de higiene exigido pela legislação.

No que diz respeito, á 3º questão, **A** afirma que as vantagens deste sistema para o hotel são imensas, isto porque ajuda os estabelecimentos a ter um total controlo das actividades desenvolvidas e verificar se os estabelecimentos cumprem as boas práticas de higiene e as normas de segurança alimentar, que todos os funcionarios devem seguir, bem como sobre a saúde dos manipuladores dos alimentos, a higiene e o estado de conservação das instalações/equipamentos, a recepção e armazenamento dos alimentos, a conservação dos alimentos, a manipulação dos alimentos(pre-preparação, preparação, separação das zonas

de produção), depósitos de água, desinfecção e limpeza. E o **B**, diz que o sistema tem trazido muitas vantagens para o hotel a nível de segurança dos géneros alimentícios e da satisfação dos clientes. **C**, afirma que as vantagens que a implementação deste sistema de gestão traz para os estabelecimentos são imensas, como por exemplo, a nível de gestão, permite produzir com mais organização e segurança, identificar e controlar as causas de perda de qualidade e ocorrência dos perigos nos alimentos, redução de perdas de matérias-primas, selecção de fornecedores confiáveis, etc.

Relativamente, á 4º Questão, **A** afirma-se que o hotel possui um manual de HACCP, que contém o código das boas práticas de higiene. E relativamente á está questão **B**, afirma que possui um manual de HACCP e que este mostra os funcionários como devem desenvolver as suas atividades. E ainda o **C**, afirma que é importante ter um manual de qualidade, mas acima de tudo, os funcionários e a cupula da empresa tem de estar comprometidos com as regras contidas no manual.

Para 5º questão, **A** responde que o controlo e análise dos perigos alimentares é efectuado o registo de controlo diáriamente das actividades desenvolvidas na cozinha. E que posteriormente, este é enviado ao consultor um documento com as não-conformidades, analisado e elaborado um relatório através da análise do check-list das não conformidades identificadas. E **B**, partilha da mesma opinião, sobre esta questão.

Para a 6º Questão, o **A**, afirma-se que o hotel faz uma análise e/ou controlo dos perigos alimentares, mensalmente, onde o consultor realiza uma visita ao hotel, para verificar, controlar se os funcionários estão a cumprir as normas de higiene pessoal, das instalações, dos equipamentos, etc. E **B** diz-se periodicamente, a empresa internacional certificadora da qualidade, sediada em Portugal vem realizar uma auditoria no hotel, onde aproveita para dar formações aos funcionários, das situações de não-conformidades.

Relativamente, á 7º questão, o **A**, afirma-se que todos os manuseadores tem conhecimento do manual de boas práticas do estabelecimento, apesar de não saberem do seu paradeiro. E o **B**, afirma que todos os funcionarios da cozinha e restaurante tem conhecimento do manual de boas práticas do hotel, mas nota-se alguma resistencia no cumprimentos das normas. E ainda o **C**, afirma que o código de boas práticas é um

documento importante, mas este só tem relevância quando tudo o que estiver contido nele seja seguido à risca.

No que tange à 8ª Questão, tanto **A** como **B** respondem que o hotel não tem tido situações de reclamações com intoxicações alimentares nos estabelecimentos.

Para a 9ª Questão, **A** diz que o hotel faz inspeções regulares nas áreas como a cozinha e restaurantes para verificar se as regras e as normas estão a serem cumpridas pelos funcionários dos estabelecimentos. **B** afirma que é feito o mesmo controlo referido na resposta do **A**.

Relativamente a 10ª Questão, **A** afirma que as instalações, equipamentos respeitam as regras sanitárias, é verificado se cumprem as normas de higiene das instalações e dos equipamentos, analisa os incumprimentos das normas e aconselha-os. E no **B**, compartilha da mesma opinião, o hotel procura cumprir as normas de higiene e segurança alimentar recomendadas no plano, evitando assim constrangimentos como contaminação cruzada e maior organização das tarefas.

No que tange, à 11ª Questão, tanto **A** como o **B**, recorre à terceirização dos serviços, como por exemplo para o controlo de praga (desinfecção do espaço), que acontece periodicamente. Para o abastecimento da água conta com a empresa nacional que abastece em todo o país. E para a manutenção dos equipamentos conta com os profissionais de manutenção dos próprios estabelecimentos.

Relativamente, à 12ª Questão, o **A**, afirma que são varias as dificuldades encontradas na implementação do Sistema HACCP, como por exemplo, da atitude imprópria dos funcionários da área de cozinha e economato, da falta de um responsável do departamento de A&B, défice das infra-estrutura (tipo de chão, que não facilita na limpeza), da falta de rigor dos profissionais da cozinha e economato no cumprimento das normas, as quantidades insuficientes de equipamentos, dos sapatos desconfortáveis(material duro), da falta de formação para refrescamento e a elevada rotação do pessoal. E o **B**, diz que as dificuldades estão na falta de educação dos funcionários, da falta de planeamento das

infra-estruturas (infra-estrutura foi adaptada) e da falta de novos equipamentos industriais, e no restaurante os funcionários desconhecem as normas de higiene.

E C, afirma que as maiores dificuldades encontradas na implementação do Sistema HACCP, está relacionado com os funcionários, na sensibilização dos mesmos, na formação, da importância passada pelo gestor do topo da empresa do cumprimento das regras. Ainda, no defice do mercado em termos dos fornecedores de equipamentos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS:

A escolha do tema, para a realização do trabalho final, deu-se pela importância do assunto e o estudo permitiu alargar e aprofundar os conhecimentos.

O resultado deste trabalho e a realização do estudo oferecem um conjunto de informações, que permitiu-nos observar que a implementação do sistema HACCP na hotelaria mostra a importância deste sistema, como garantia, para alcançar os objectivos dos estabelecimentos hoteleiros e permite atingir a qualidade dos produtos e serviços oferecidos ao consumidor final.

Após a análise dos resultados, dos dois estabelecimentos hoteleiros foi possível concluir que não basta ter o certificado de qualidade do ISO 22000:2005, se na prática não se cumpre as normas e os princípios de HACCP, conforme a legislação vigente no país.

O primeiro passo, é avaliar as condições nos estabelecimentos para a implementação deste sistema, de acordo com os pré-requisitos necessários, como por exemplo da localização e estrutura, a infra-estruturação, os equipamentos, utensílios e as bancadas, possuir um código de boas práticas (Higiene pessoal), do plano de higienização (higiene das instalações), controlo das pragas, do abastecimento da água e dos resíduos alimentares e a formação do pessoal, que permite a prevenção, redução ou eliminação da contaminação dos alimentos em todas as etapas, como recepção das matérias-primas, durante a sua armazenagem e na sua preparação/elaboração, ou seja todos os aspectos inerentes à cozinha e restauração devem ser controlados.

A formação da equipa de HACCP, é o segundo passo a se tomar, visto que «o êxito do HACCP reside na sua completa adequação a realidade da empresa e no total comprometimento da gestão de topo, sem o qual o empenhamento dos técnicos e do restante pessoal na implementação do sistema de nada vale» (Afonso, 2006).

O terceiro passo é a aplicação dos 7 princípios de HACCP, permitindo conhecer melhor os perigos de contaminação microbiológica, física ou química do produto. Em que verificou-se que principalmente, os funcionários das cozinhas, devem estar bem sensibilizados a seguir os procedimentos, aplicados à todas as fases operacionais, desde a recepção das matérias-primas até o consumo final pelo consumidor.

Em relação à pergunta de partida cuja intenção era saber, se a implementação do sistema de qualidade garante a qualidade e segurança dos produtos e/ou a eficiência dos serviços prestados pelos estabelecimentos hoteleiros, foi validada a hipótese, isto porque para além de ser uma exigência da legislação do país, é de mais valia para os estabelecimentos, mas há uma controvérsia. A hipótese afirma que a implementação do sistema de HACCP na hotelaria garante a qualidade e segurança dos produtos e a eficiência dos serviços prestados, porém essa garantia pode ser falsa, sendo que se não houver um verdadeiro cumprimento das normas e dos pré-requisitos é o mesmo que fazer uma “publicidade enganosa”. Não adianta ter um certificado ou assumir a responsabilidade de implementar este sistema no empreendimento se na realidade as regras não são cumpridas.

Para um sucesso total e garantia de um diferencial no mercado competitivo é necessário que haja um equilíbrio entre o papel e a prática.

Constata-se que uma das dificuldades na aplicação deste sistema de qualidade, está em não terem infra-estruturas adequadas e/ou não planedadas conforme as normas, na obtenção dos equipamentos industriais, visto que são custosos e comprados no exterior. A falta de sensibilização dos funcionários do departamento A&B, exige que os hotéis possuam um plano de formação periodicamente. As não-conformidades identificadas nos estabelecimentos, como por exemplo, práticas impróprias como o uso de panos, o uso de sapatos e/ou socas de matérias duros, a falta de uso das toucas e luvas, o não controlo diário das práticas, das instalações, estabelecer as medidas preventivas e/ou de controlo dos pontos críticos e a aplicação de acções corretivas ou mesmo a falta de uma auditoria

pelo menos semestral, constituem barreiras que dificultam que a implementação deste sistema seja de sucesso.

Com a realização desta monografia, pudemos perceber o quanto é importante garantir a segurança alimentar e o quanto é vantajoso a implementação do sistema de HACCP nos estabelecimentos hoteleiros e quiçá também noutros no ramo de produtos alimentícios.

Foi possível verificar que a frase “toda a regra tem exceção” não se aplica a este conceito de segurança. É realmente necessário proceder da melhor forma e cumprir todos os requisitos e procedimentos para atingir um nível de qualidade básico exigido e de excelência, caso o empreendimento, além de se preocupar com a segurança dos seus clientes e consumidores, deseja ser uma empresa de renome no mercado e nunca chegar a fase de estagnação ou até mesmo o declínio.

I. Recomendações

Após a elaboração do trabalho, sobre a implementação do sistema de HACCP, na hotelaria e de ter entrevistado o responsável do hotel Porto Grande e o responsável do Hotel Don Paco, ambos situados no centro da cidade do Mindelo, concluiu-se que não basta ter um certificado de qualidade se não se cumprem todos os pré-requisitos recomendados para a implementação do sistema de HACCP.

No **HOTEL PORTO GRANDE**, conforme as informações obtidas, e das observações do responsável, são várias as dificuldades encontradas, na aplicação destas normas no hotel. Por isso baseado nas não-conformidades/dificuldades acima apontados, sugiro algumas soluções, como por exemplo:

- Recrutamento de um responsável do sector alimentar;
- Mestrar formações periodicamente, em boas práticas de higiene pessoal e alimentar, de boas maneiras e conduta;
- A nível da deficiência na infra-estrutura(Chão), sugiro que comprem sapatos tipo socas, anti-deslizantes e de boa qualidade;

- Sensibilização de todos os profissionais da cozinha e economato no cumprimento das normas;
- Compra de equipamentos industrializados de qualidade;
- Para a elevada rotação do pessoal, sugiro acções como, aumento de salário, criar motivações, entre outros.

No **HOTEL DON PACO**, conforme as informações obtidas, e das observações do responsável, são várias as dificuldades encontradas, para a implementação do sistema HACCP, por isso sugiro melhorias, tais como:

- Formações periódicas, em boas práticas de higiene pessoal e alimentar;
- Adaptações nas infra-estruturas;
- Aquisição de novos equipamentos industrializados de qualidade;
- Formação e sensibilização constante dos colaboradores.

II. Limitações

Na realização do trabalho, verificou-se algumas limitações.

A primeira limitação, foi o fato de ter ficado vários anos ausente da universidade. Deparou-se com alguma dificuldade na pesquisa bibliográfica, pela ausência de obras escritas sobre o sistema HACCP. Uma outra foi na aplicação prática, no que diz respeito à aplicação da entrevista, tendo encontrado dificuldade na recolha de informações, junto de alguns dos estabelecimentos hoteleiros.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- AFONSO, A., (2006). Metodologia HACCP. Revista Segurança e Qualidade Alimentar, N.º1: 12-15, Editideias – Edição e Produção, Lda - Lisboa.
- ANSA (2005). Anuário de Segurança Alimentar em Cabo Verde, Agencia Nacional De Segurança Alimentar, Centro de Investigação Agro-tropical-Cooperação e Desenvolvimento Departamento de Agro-Indústrias e Agronomia Tropical.
- ARAÚJO, Manuel, Segurança Alimentar, Lisboa, Meribérica/Liber editores, 1997.
- ARFA (2010). Boletim Informativo, Sector Alimentar, info ARFA. N.º1 e 2., Praia. BAPTISTA, Paulo et al., Higiene e Segurança Alimentar na Restauração, Forvisão, 2005.
- CASTELLI, Geraldo (2003) - Administração Hoteleira. 9ª Ed – Caxias do Sul: EDUCS.
- Codex Alimentarius- CAC/RCP 1-1969, rev. 3 (1997), rev 4 (2003).
- COSTA, Rodrigues. Introdução à Gestão Hoteleira. Edições LIDEL, 4ª Edição 2008.
- Cunha, L. (2013). Introdução ao Turismo (5º ed.). Lisboa: Verbo.
- DAVIES, Carlos Alberto. Alimentos & Bebidas. 2ª Ed. – Caxias do Sul: EDUCS, 2001.
- Dicionário de Língua Portuguesa - Edições VERBO, 2002.
- Graça, Albertino (2014). Introdução À Investigação Científica, Edição da universidade do Mindelo, Mindelo, Cabo Verde.
- JANEIRO, J. ANTÓNIO Guia Técnico de Hotelaria – A Arte e a Ciência dos Modernos Serviços de Restaurante. 3ª Edição, Edições CETOP
- JANEIRO, A. Joaquim. Guia Técnico de Hotelaria 2ª Ed. - Edições CETOP, 1997.
- MARQUES, J. Albano. Manual de Hotelaria. Editora Civilização, 2007.
- MARQUES, J. Albano. Introdução à Hotelaria. Editora Civilização, 2006.
- MOSER, Francisco. Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas. 2ª Ed. - Edições CETOP, 2010.
- MONTEIRO, Victor. Higiene, Segurança, Conservação e Congelação de Alimentos. 3ª Ed. – Edições LIDEL, 2008.

PINTO, José e NEVES, Ricardo, *Análise de Riscos no Processamento Alimentar HACCP*, 2ª Edição.

Prodanov, E. C. (2013). *Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas de Pesquisa e do Trabalho*, 2º Edição. Rio Grande do Sul: Universidade Feevale

RIBEIRO, José. *Introdução á gestão da restauração*, thomson Editora, Editor Lidel, Março 2011, Lisboa, Porto.

QUINTAS, M. (2006). *Organização e Gestão Hoteleira - Organização e Gestão dos Empreendimentos Hoteleiros. (Volume II)*. Euro-Tom, Lda.

Quivy, R. e Compenhout, R. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*.

Vilelas, J. (2009). *Investigação - O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa: Sílabo.

Web-grafia complementar:

<file:///E:/A%20TCC/www.minsaude.gov.cv.pdf>; 11-05-18 11:05

<https://gestaohoteleira.blogs.sapo.pt>; 11-06-18 10:20

<https://www.cpt.com.br>; 15-06-18 13:50

<http://aprendercomasaudeambiental.blogspot.com>; 17-06-18 9:45

<https://foodsafetybrazil.org>; 22-06-18 10:20

<https://www.significados.com.br> 23-06-18 10:20

<https://zanottirefrigeracao> 02-07-18 11:05

<https://pt.wikipedia.org> 11-07-18 14:20

<https://www.slideshare.net>; 29-08-19 06:28

<http://www.nutricaointegrativa.com>; 29-08-19 09:28

<http://www.infoqualidade.net>; 2/09/19 17:06

<http://www.arfa.cv>; 23-06-18 10:40

<https://www.portalhaccp.pt/forum/geral/codigo-internacional-de-cores>; 12-08-19 19:55

<file:///E:/A%20TCC/Código-boas-praticas-2014.>, 2/09/19 17:06

<https://www.asae.gov.pt/seguranca-alimentar/haccp.aspx>; 06/11/2019, 15:00

file:///E:/A%20TCC/Quadro_Legal_Alimentar.pdf; 06/11/2019, 15:00

<https://www.iso.org>; 10/ 01/ 2015, 10:50;

www.oasisatlantico.com/pt/portogrande; 02/02/2019, 16:06;

https://pt.wikipedia.org/wiki/Meios_de_hospedagem#Referências 06/11/2019, 15:00

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Micro-organismo>; 08/10/2019, 15:00

file:///D:/codex_alimentarius_VersaoPortuguesa_2003.pdf, 18/09/2019, 11:00

Legislação

Decreto-Lei nº 24/2009,

Decreto-Lei nº 25/2009, de 20 de julho de 2009.

Decreto-Lei nº69/2005, de 31 de outubro de 2005.

Decreto-Lei nº3/2009,

Anexos



Anexo 1-Questionário aplicado aos hotéis, Hotel Ôasis Porto Grande, Don Paco Hotel e à empresa CVQUALI.

Este Questionário enquadra-se no projeto de Monografia que está a ser realizado na Universidade do Mindelo (São Vicente) sobre o tema a Implementação do Sistema HACCP na hotelaria.
O mesmo tem por objetivo analisar e conhecer mais do sistema de segurança alimentar e o impacto da sua implementação na hotelaria.
A sua participação é fundamental e esta será inteiramente confidencial.

Dados de Identificação

- I. Nome do estabelecimento: _____.
- II. Nome do Responsável: _____.
- III. Cargo: _____.

1.O hotel tem implementado o sistema de gestão HACCP no hotel?

Sim ____ Não ____

2.Qual a importância da implementação do sistema de gestão HACCP no hotel?

_____.

3.Quais as vantagens deste sistema para o hotel?

_____.

4.O hotel possui um manual de HACCP? É do conhecimento de todos os funcionários?

Sim ____ Não ____.

_____.

5.O hotel tem um código das boas práticas?

Sim ____ Não ____

6. Diariamente, o hotel faz o análise/controlo dos perigos alimentares?

Sim ____ Não ____

_____.

8.O hotel tem tido situações com intoxicações alimentares?

Sim ____ Não ____

9.O hotel faz inspecções regulares nas áreas como cozinha e restaurantes?

Sim ____ Não ____.

10.As instalações e os equipamentos respeitam as regras sanitárias?

Sim ____ Não ____.

Porque?_____.

11. Quem realiza o controlo das pragas, o abastecimento da água e a manutenção dos equipamentos?

_____.

12.Na prática quais são as dificuldades encontradas na implementação do Sistema HACCP?_____

_____.

Obrigado!

Anexo 2. A Ficha de controlo da Cozinha

ALCANCE: COZINHA
FREQUENCIA: SEMANAL

CHECK LIST - COZINHA

DATA: _____

ARMAZENAMENTO E CONSERVAÇÃO DOS ALIMENTOS	C	I	NV
Os productos alimentares estão sempre bem protegidos. Sua aparência é a adequada (ausencia de bloro,podre etc....)			
Não se nota a presença productos ou caixas directamente no chão			
A temperatura dos frigoríficos ou arcas é apropriada para os productos que nelas estão armazenadas. Respeitando o limite de carga dos frigorificos.			
As portas dos equipamentos fecham herméticamente e, permanecem fechadas nos periodos de não-manipulação.			
Todos os productos estão perfeitamente identificados e dentro da data de consumo preferente ou vencimento.			
Criterio FIFO de rotação de productos é o correcto			
Os productos não alimenticios e em especial as substancias perigosas etc não são armazenados junto com os productos alimenticios			
Evitar o contacto entre alimentos crus e os alimentos já preparados durante sua conservação.			
Os productos de devolução, estragadas etc... Estão claramente identificadas e separadas dos productos apropriados			
Outras manipulações incorrectas			

ELABORAÇÃO DE ALIMENTOS	C	I	NV
As materias primas, uma vez tiradas da camara de frigorificas, são usadas de imediato			
O cozido dos alimentos é suficientemente prolongada (Tª 65°C ou 75°C productos com ovo fresco)			
As refeições são preparadas com menos tempo possivel de antecedencia, ao tempo de consumo			
Respeita-se a norma de não manipular sob a mesma superficie ou com os mesmos utensilios os alimentos crus e cozinhados			
O esfriamento de comidas elaboradas antes de que seja consumida é feito de tal manera que atinge em menos tempo possivel uma temperatura de 4°C			
O descongelamento de productos é feito a temperatura de refrigeração			
Os vegetais crus são devidamente desinfectadas			
Outras manipulações incorrectas			
Dispõe de registo de limpeza e se cumpre			
Dispõe de registo de mudança de oleo e se cumpre			

Anexo 3. Ficha de controlo das Boas Práticas.

ITEM	VOCÊ VERIFICOU HOJE SE...	SIM	NÃO
	ASPECTOS DA EQUIPA		
01	Seus funcionários conhecem e utilizam os preceitos básicos de higiene?		
02	Seus funcionários tomam banho, usando uma ducha ou esponja?		
03	Seus funcionários utilizam algum tipo de desodorizante?		
04	Seus funcionários lavaram as mãos e as escovaram antes de iniciar as actividades e na troca de sectores ou serviços?		
05	Existem escovas em todas as pias para lavagem das mãos e se essas escovas estão imersas em solução de álcool isolado ou hipoclorito, trocados diariamente?		
06	Seus funcionarios lavam os cabelos diariamente?		
07	Todos os seus funcionarios apresentam unhas limpas, aparadas e sem uso de esalte?		
08	Seus funcionarios apresentam cabelos curtos e/ou presos?		
09	Seus funcionarios(masculinos) apresentam cabelos curtos e barba cortada?		
10	Se todos os seus funcionarios estão calçados com sapatos padrão?		
11	Seus funcionarios são portadores de dentes cariados, quebrados ou com raiz aparente?		
12	Foi dada orientação adequada quanto ao tratamento odontológico?		
13	Estão os funcionários alertas quanto a não passarem as mãos nos cabelos ou na face, e a não coçarem o nariz ou os órgãos genitais durante o trabalho?		
14	Estão os funcionarios orientados a lavar muito bem as mãos quando da incidência de algum caso mencionado na pergunta anterior?		

15	Seus funcionarios sabem que não devem enxugar as mãos no avental ou uniforme, e em panos de cozinha?		
16	O pano que o cozinheiro usa, junto á cintura ou ao lado do fogão, é trocado e limpo constantemente?		
17	Seus funcionarios estão alertados a não falarem, cantarem, gritarem, tossirem ou espirrarem em direcção ou por cima dos alimentos?		
18	Seus funcionarios estão orientados a não utilizarem os sanitários		

Anexo 4.Ficha de controlo da Conservação e higiene da cozinha

ALCANCE: DIÁRIO
FREQUENCIA: SEMANAL

CHECK LIST – COZINHA

DATA: _____

CONSERVAÇÃO E HIGIENE	C	I	NV
O chão, as paredes e tectos limpos e de conservação adequada			
Dispõe de insectocutores e funcionam perfeitamente			

A porta de acceso deve manter-se fechada e as janelas e a porta da varanda com rede contra mosquitos			
O sistema de iluminação está devidamente protegida tanto nas areas de manipulação como de armazenamento			
Os baldes de lixo com a sua respectiva tapa (pedal ou equivalente), estão limpos e com bolsas.			
O lava mão é de acesso facil e não manual, dispõe de agua quente, sabão germicida e toalitas de papel protegidas			
As geladeiras, arcas, armazens encontram-se ordenados e em optimo estado de higiene			
Todas as maquinas, ferramentas e utensilios são seguros, de material impermeavel e de fácil limpeza e desinfecção			
As maquinas, ferramentas e utensilios estão em boas condições de higiene e de conservação			
A limpeza do local é feito quando não se está preparando alimentos			
Não se nota a presença de insectos, pragas ou pegadas?			
Os productos de limpeza e desinfecção são para uso na industria alimentar e estes são usados de forma correcta			

PESSOAL MANIPULADOR	C	I	NV
Os uniformes dos funcionários estão limpos e em perfeitas condições e são de uso exclusivamente para o trabalho			
Todo o pessoal manipulador deve usar gorro ou toca no posto de trabalho			
O pessoal manipulador não está usando anel, relógio, joias			

O pessoal manipulador segue hábitos de higiene: não fumar, comer, mascar goma...			
Os cortes e feridas estão bem protegidos com penso rápido e que não caia acidentalmente			
O pessoal manipulador lava as mãos com sabão antes de começar o trabalho ou quando considera necessário e sempre depois de realizar alguma actividade que possa contaminar os alimentos			
Os manipuladores não levantem a tampa do balde de lixo com as mãos			
Outras manipulações incorrectas			

Anexo 5. Ficha de Auditoria de verificação do sistema APPCC

ALCANCE: QUALIDADE

FREQUENCIA: SEMANAL

AUDITORIA VERIFICAÇÃO DO SISTEMA APPCC

DATA: _____

ASSINADO DEPTO.
QUALIDADE

ASSINADO
DIRECÇÃO

GLOSSÁRIO

Bolores – São fungos pluricelulares, que quando associados, são vistos a olho nú sobre os alimentos.

Contaminação – Presença não intencional de qualquer material estranho nos alimentos quer seja de origem química, física ou biológica que o torne inadequado para consumo.

Contaminação cruzada – Transferência de microrganismos de alimentos contaminados (normalmente não preparados) para os alimentos preparados pelo contacto directo, escorrimento ou contacto indirecto através de um veículo como mãos, utensílios, equipamentos ou vestuário.

Desinfecção – é a etapa seguinte à limpeza, eliminando microorganismos patogénicos e reduzir alteradores a níveis considerados seguros.

Fase operacional – É qualquer etapa da fabricação do alimento incluindo a recepção ou produção de materiais primas, sua recolha, transporte, formulação, elaboração, etc.

Microrganismos – Seres muito pequenos, que só se conseguem ver ao microscópio, nos quais se incluem bactérias, bolores, vírus, leveduras e protozoários.

HACCP – (Hazard Analysis and Critical Control Point), Sistema de análise de Perigos e Pontos Críticos de Controlo.

Higienização – Conjunto de actividades de limpeza e desinfecção.

Higiene – é um conjunto de regras que se destinam à conservar a saúde do homem, protegendo-os das doenças transmitidas por ele próprio, pelos animais, pelos alimentos e meio ambiente.

Higiene dos Alimentos – todas as condições e medidas necessárias para garantir a segurança e a adequação dos alimentos em todas as fases da cadeia alimentar.

Limpeza – é a remoção de resíduos orgânicos e minerais que se encontra nas superfícies.

Leveduras – são fungos unicelulares de pequenas dimensões.

Sanificação – é um conjunto de regras que permitem manter em perfeitos estados de limpeza, desinfecção, e desinfestação, as instalações, equipamentos e utensílios.

Intoxicação – Enfermidade que resulta da ingestão de alimentos contendo uma determinada quantidade de microrganismos patogénicos capazes de produzir ou libertar toxinas após a ingestão.

Instalação – é qualquer edifício ou área em que os alimentos são manuseados e as zonas adjacentes sujeitas á mesma direcção.

Manipulador de alimentos – qualquer pessoa que manuseie directamente os alimentos, embalados ou não, equipamentos e utensílios alimentares ou superfícies em contacto com alimentos, devendo, por essa razão, cumprir os pré-requisitos de higiene alimentar.

Microrganismos patogénicos – Microrganismos susceptíveis de causar doenças infecciosas.

Perigo – Qualquer propriedade biológica, química ou física de um alimento que possa causar um dano inaceitável para a saúde do consumidor.

Perigo alimentar - é qualquer propriedade biológica, física ou química, que possa tornar um alimento prejudicial para consumo humano.

Ponto de controlo- Fase em que se pode aplicar um controlo.

Pragas – Qualquer animal capaz de, directa ou indirectamente, contaminar os alimentos.

Zona de perigo – Intervalo de temperatura entre os 5°C e os 65°C, no qual os microrganismos se desenvolvem rapidamente.

Risco – Possibilidade ou probabilidade de ocorrer um perigo.

Toxinas – Substâncias químicas produzidas por alguns microrganismos existentes nos alimentos, susceptíveis de se desenvolverem no alimento ou organismo após o consumo de alimentos contaminados.

Marcha em frente - Circuito que os alimentos devem seguir, da zona mais suja para a mais limpa, de forma a que os alimentos prontos a servir não se cruzem com os alimentos que irão ser descascados, lavados, etc.

Plano de HACCP -Documento preparado em conformidade com os princípios do sistema HACCP, de forma a que o seu cumprimento assegure o controlo dos perigos que são significativos para a segurança dos alimentos, no segmento da cadeia alimentar considerado.

Industria de alimentação-Todas as empresas com ou sem fins lucrativas, seja publica ou privada, que leve a cabo qualquer das seguintes actividades: preparação, preparação, transformação, engarrafamento, armazenamento, transporte, distribuição e venda ou fornecimento de proddutos alimenticios.

Incidência - É a ocorrência de algo não desejado e que pode pôr em perigo a garantia de salubridade do produto.

Límite crítico - É o valor apartir do qual é inaceitável sanitariamente, quer dizer, apartir do valor se pode produzir riscos sanitarios para as pessoas, seja de carácter microbiológico ou quimico. Não obstante, a fixação deste limite critico não exclui os responsaveis de qualquer fase da cadeia alimentar do cumprimento da legislação vigente.

Nível objetivo - É o valor a partir do qual o produto não deve ser posto em circulação, bem porque deve ajustar-se a uma disposição legal, seja comunitária ou nacional, ou bem porque a superação deste valor pode prejudicar a qualidade e a integridade do produto durante toda a vida de duração do produto, desde a sua captura até o seu consumo.

Risco (“Risk”) - É a probabilidade de que ocorra um perigo, poderá ser de diversa indole, biológico, quimico, ou fisico.

Critério de controlo - Niveis objetivos e de tolerância dos factores controlados nos PCCs para eliminar ou reduzir o risco. Podem ser de carácter fisico, quimico, biológico ou sensorial.

Procedimento de controlo - O procedimento para comprovar que os factores controlados nos PCCs tomam seus valores objectivos ou não excedem suas tolerancias ao largo do tempo e em qualquer circunstância.